



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**Estrés laboral y rendimiento de los trabajadores de una entidad
financiera de la ciudad de Arequipa, 2021**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración

AUTORES:

Cahuapaza Castillo Jorge Javier (ORCID: 0000-0003-4543-6257)

Medina Pinto, Jorge Arturo (ORCID: 0000-0002-9244-2150)

ASESOR:

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

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LIMA — PERÚ

2022

DEDICATORIA

A Dios mediante, el ser que me ilumina día a día, por las bendiciones que derrama en mi vida y por ser justo con las cosas que él me da en mi camino.

A mi familia, en especial a mi madre, mi esposa, mi hermana, mi padre y mi abuela desde el cielo, por ser partidarias de mi éxito y esfuerzo continuo en mi camino, que hacen que pueda luchar día a día para ser una mejor persona y profesional.

Cahuapaza Castillo Jorge Javier

Agradezco a Dios por haberme otorgado una familia tan maravillosa, quienes han creído en mí siempre, dándome ejemplos de superación, humildad y sacrificio; enseñándome a valorar todo lo que tengo. A ellos dedico el presente trabajo, porque han fomentado en mí, el deseo de superación y de triunfo en la vida. Lo que a contribuido a la consecución de este logro y esperando contar siempre con su incondicional apoyo.

Medina Pinto, Jorge Arturo

AGRADECIMIENTO

Primero agradecer a Dios por darnos salud y por permitirnos llegar a culminar este proceso en nuestras vidas, asimismo agradecer a nuestro asesor de tesis, al Dr. García Yovera Abraham José por brindarnos las mejores herramientas para un buen desarrollo de nuestro proyecto de investigación y también a los demás docentes que nos impulsaron a mejorar constantemente.

ÍNDICE DE CONTENIDO

CARÁTULA	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
ÍNDICE DE CONTENIDO.....	iv
ÍNDICE DE TABLAS	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA.....	11
3.1. Tipo y Diseño de Investigación	11
3.2. Variables y Operacionalización	11
3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis	14
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	14
3.5. Procedimientos	15
3.6. Métodos de análisis de datos.....	15
3.7. Aspectos éticos.....	15
IV. RESULTADOS	16
V. DISCUSIÓN.....	20
VI. CONCLUSIONES.....	24
VII. RECOMENDACIONES	25
REFERENCIAS.....	26

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Tabla cruzada entre la dimensión y la variable: Agotamiento emocional y Rendimiento laboral	16
Tabla 2 Tabla cruzada entre la dimensión y la variable: Despersonalización y Rendimiento laboral	17
Tabla 3 Tabla cruzada entre dimensión y la variable: Realización personal y Rendimiento laboral	18
Tabla 4 Tabla cruzada entre las variables: Estrés laboral y Rendimiento laboral	19

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre el estrés y el rendimiento laboral en colaboradores de una entidad financiera de la ciudad de Arequipa, 2021. El método que fue aplicado, fue de tipo correlacional y de enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental. La muestra estuvo conformada por 60 colaboradores, la recolección de datos se realizó mediante el uso de los cuestionarios, Inventario de Burnout (IBM), para la medición del estrés laboral, y la Escala de Rendimiento laboral individual (IWPQ), para la medición del rendimiento laboral, finalmente se empleó la prueba no paramétrica de Spearman para la determinación de las correlaciones. Los resultados demostraron una correlación negativa media $r_s=-0.326$, con una relación significativa ($p=0.011$) entre el estrés y el rendimiento laboral ($p<0.05$), rechazando la hipótesis alterna, también, se determinó que existe una correlación negativa media $r_s=-0.433$ entre el agotamiento emocional y el rendimiento laboral, la despersonalización y el rendimiento laboral presentaron correlación negativa media $r_s=-0.328$, mientras que entre la realización personal y el rendimiento laboral se presentó una correlación positiva media $r_s=0.338$. Concluyéndose que a mayor estrés que experimenten los colaboradores de la entidad financiera, su rendimiento laboral fue menor, dependiendo básicamente de la carga laboral que experimenten.

Palabras clave: Estrés, Rendimiento laboral, Agotamiento emocional, Despersonalización, Realización personal.

ABSTRACT

The objective of the research was to determine the relationship between stress and work performance in employees of a financial institution in the city of Arequipa, 2021. The method that was applied was correlational and quantitative in approach, with a non-experimental design. The sample consisted of 60 collaborators, the data collection was carried out through the use of the questionnaires, Burnout Inventory (IBM), for the measurement of work stress, and the Individual Work Performance Scale (IWPQ), for the measurement of the job performance, Spearman's non-parametric test was finally used to determine the correlations. The results showed a mean negative correlation $r_s=-0.326$, with a significant relationship ($p=0.011$) between stress and work performance ($p<0.05$), rejecting the alternative hypothesis, also, it was determined that there is a mean negative correlation $r_s=-0.433$ between emotional exhaustion and work performance, depersonalization and work performance presented a mean negative correlation $r_s=-0.328$, while between personal fulfillment and work performance there was a mean positive correlation $r_s=0.338$. Concluding that the greater stress experienced by the collaborators of the financial institution, their work performance was lower, basically depending on the workload they experience.

Keywords: Stress, Work performance, Emotional exhaustion, Depersonalization, Personal fulfillment.

I. INTRODUCCIÓN

Entre los problemas más comunes entre las empresas financieras se encuentra el estrés, en el ambiente laboral puede ocasionar daños trayendo consecuencias en la esfera mental, perjudicando las interrelaciones humanas, y de esta manera perjudicar el rendimiento laboral y traer insatisfacción en el colaborador.

Para Mejía, *et al*, (2019), en su trabajo, *“Factores asociados al estrés laboral en trabajadores de seis países de Latinoamérica”*, establecieron a los caracteres sociolaborales como asociados al nivel de estrés, determinando como estresados a los que se encontraban en el tercio superior del total de las respuestas. De los 2608 colaboradores, Venezuela fue determinado con mayor grado de estrés, proseguido de Perú, Colombia, Ecuador, Honduras y Panamá, se presentó el ajuste para la totalidad de variables, los años de trabajo previo y el tipo de colaborador, deduciendo que este problema se debe a la situación política actual de Venezuela, lo que evidencia la importancia de la salud psicológica de los empleados.

Ángulo, *et al*, (2014), en la investigación, *“Estrés laboral en el sector servicios” – Colombia*, estudiaron el estrés laboral en número de 149 colaboradores de los 3 locales de una compañía de mensajería establecida al este de Colombia. Determinándose un estrés laboral de nivel intermedio, además se presentaron síntomas fisiológicos, con asociación a disturbios gastrointestinales, no presentándose diferencias en referencia al sexo ni al estado civil.

Pahos, *et al*, (2021), en la investigación, *“El efecto moderador de la edad en la asociación entre los sistemas de trabajo de alto rendimiento y el rendimiento de los empleados en diferentes roles laborales”*, evaluaron la asociación entre la edad y los conjuntos de trabajo de alto desempeño y el rendimiento de los colaboradores, haciendo uso de los roles de los colaboradores de una empresa, estableciendo que la edad incide en el rendimiento resaltando que los empleados maduros se desempeñan mejor en el rol de miembro de la organización.

Larico, *et al*. (2021), en su investigación *“Estrés laboral y rendimiento laboral de los trabajadores en entidades financieras, establecieron el grado de incidencia entre el estrés laboral y el rendimiento laboral de los trabajadores de las Cooperativas de Ahorro y Crédito de la ciudad de Juliaca”*, aplicaron una encuesta para la consignación de la información y su respectivo cuestionario, estableciendo que el estrés laboral en menor incidencia influyó a los trabajadores (25%), también

el desempeño en el trabajo de los empleados presentó un nivel moderadamente bajo (24%), demostrando que el estrés en el trabajo influyó de forma negativa en el desempeño laboral de los empleados.

En el ensayo de Zuñiga, (2019), *“El Estrés laboral y su Influencia en el desempeño de los trabajadores” - Lima*, presentó al estrés laboral como un problema muy frecuente, no obstante existen alternativas para su tratamiento, tomando en consideración este y su incidencia en el rendimiento laboral, siendo el desencadenante para muchas enfermedades y diversos síntomas tales como, trastornos gastrointestinales, alteración del sueño, cefalea y contracturas musculares, que acaban deteriorando el nivel de vida de los empleados, afectando su rendimiento en el trabajo, Concluyendo que para un mejor rendimiento laboral de los colaboradores se tiene que intervenir en las organizaciones.

Medina, (2018), en su investigación, *“Percepción de los estilos de liderazgo y el estrés laboral en los trabajadores de una empresa financiera privada de lima, Perú”*, determinó que la problemática organizacional esta enlazada a las interrelaciones dentro de la compañía, demostrando que la presencia de asociación significativa del estrés y las formas de liderazgo, así al incremento del liderazgo autocrático se presenta el incremento del estrés laboral, igualmente sino en menor nivel cuando se incrementa el liderazgo laissez faire se presenta un incremento del estrés laboral, y con un incremento del liderazgo democrático se presenta una disminución del estrés laboral.

El presente trabajo se realizó en una entidad del rubro financiero de la ciudad de Arequipa, donde los colaboradores presentan ciertos indicadores de estrés laboral tales como: Depresión, contracturas y tensiones musculares, ansiedad y angustia, nerviosismo o alteraciones del carácter, trastornos de sueño y más aún con la actual emergencia sanitaria de la COVID 19, es evidente el aumento del riesgo de padecer estrés, lo que conllevaría al deterioro del delicado equilibrio físico y psicológico del organismo de los trabajadores, que en un primer momento se manifestaría mediante signos de ansiedad y que posteriormente podrían desencadenarse tarde o temprano en problemas que afecten seriamente la salud psicológica y fisiológica de los empleados.

Formulación del problema general: ¿Cuál será la relación entre estrés laboral y el rendimiento laboral en los colaboradores de una entidad financiera de la ciudad

de Arequipa, 2021?. **Problemas específicos:** ¿Cuál será la relación entre el agotamiento emocional y el rendimiento laboral de los colaboradores de una entidad financiera de la ciudad de Arequipa, 2021?, ¿Cuál será la relación entre la despersonalización y el rendimiento laboral de los colaboradores de una entidad financiera, de la ciudad de Arequipa, 2021?, ¿Cuál será la relación entre la realización personal y el rendimiento laboral de los colaboradores de una entidad financiera de la ciudad de Arequipa, 2021?

El estudio presenta una **justificación teórica** por estar basado en la revisión de tesis, artículos de publicación científica, libros y revistas referidas a las variables en estudio, los que darán el respaldo necesario para el desarrollo de la investigación. Una **justificación práctica**, está enfocada en la solución de los problemas del rendimiento laboral, explicado por el grado de estrés en el trabajo y la mejora en el desempeño de los empleados. **Socialmente**, este estudio al estar enfocado en la identificación y descripción de problemas producto del estrés laboral en una entidad financiera, brindará alternativas para la mejora en el rendimiento de los colaboradores, de tal manera que sea un precedente para la ejecución de otros trabajos de investigación. La **justificación metodológica** implica el sometimiento de la investigación a la confiabilidad y validación del caso, ciñéndose a los estándares de la metodología científica tomando en cuenta los parámetros de la investigación científica, con la finalidad de ser replicable en situaciones similares.

Objetivo General: Determinar la relación entre el estrés laboral y el rendimiento laboral en los colaboradores de una entidad financiera de la ciudad de Arequipa, 2021. **Objetivos específicos:** Determinar la relación entre el agotamiento emocional y el rendimiento laboral de los colaboradores de una entidad financiera de la ciudad de Arequipa, 2021. Determinar la relación entre la despersonalización y el rendimiento laboral de los colaboradores de una entidad financiera de la ciudad de Arequipa, 2021, Determinar la relación entre la realización personal y el rendimiento laboral de los colaboradores de una entidad financiera de la ciudad de Arequipa, 2021.

Hipótesis general: H1: Existe relación entre el estrés laboral y el rendimiento de los colaboradores de una entidad financiera de la ciudad de Arequipa, 2021. **Ho:** No existe relación entre el estrés laboral y el rendimiento de los colaboradores de una entidad financiera de la ciudad de Arequipa, 2021.

II. MARCO TEÓRICO

Hernández, Fuentes & Martínez (2020) en el estudio; *“La Influencia Del Estrés Laboral En El Desempeño De Los Trabajadores En La Empresa Lgm Gestión Empresarial S.A.S – Bogotá – 2020”*, identificaron los estresores que tienen incidencia en el nivel del desempeño en el trabajo en trabajadores de la organización en mención, mediante una investigación descriptiva transversal. En un estudio de desarrollo mixto (mezcla de enfoque cualitativo y cuantitativo). El estudio se ejecutó en una población formada por 5 colaboradores de dicha empresa. La conclusión de este estudio fue la realización de las recomendaciones pertinentes que estén encaminadas a la mejora o disminución del estrés en los colaboradores.

Delgado, Calvanapón & Cárdenas (2020) en su estudio; *“El estrés y desempeño laboral de los colaboradores de una red de salud”*, establecieron la asociación del estrés y el rendimiento laboral en los empleados de la entidad mencionada. El estudio fue correlacional, de corte transversal, y mixta, en 98 colaboradores se estableció la muestra, para lo cual se midió y se determinó la relación entre las variables relacionadas al contexto laboral: el grado de estrés y el grado del rendimiento, para lo cual el 98% estuvieron con niveles medios y altos de estrés laboral, y el 39.8% presentaron rendimiento laboral de grado medio. Estableciendo así una correlación negativa moderada entre el estrés y el rendimiento en el trabajo evidenciado por el valor del Rho de Spearman.

Laime (2018), en su estudio; *“Relación entre el nivel de estrés y el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la gerencia regional de salud Arequipa – 2017”*, estableció la relación entre el nivel de estrés y el rendimiento laboral de los empleados, mediante un estudio no experimental como diseño, de tipo correlacional descriptivo, mediante encuestas y cuestionarios validados mediante el estadístico del alfa de Cronbach (0.864), en un porcentaje del 92% de la muestra, presentó un grado de estrés laboral intermedio. Por otro lado el 46% del rendimiento en el trabajo se presentó en grado regular y el 4% presentó bajo desempeño laboral.

Machuca (2018), con su estudio *“Estrés y el desempeño laboral en los trabajadores de la GREA, Arequipa – 2018”*, determinó la asociación del nivel de estrés y el desempeño en el trabajo de los colaboradores de la GREA, mediante un

diseño correlacional, tipo transversal, en 100 colaboradores, la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario, en el estudio determinaron la asociación inversa entre el nivel de estrés y el rendimiento en el trabajo de los colaboradores (GRETA), indicando una relación negativa (-0.234), por lo cual se estableció en el estudio que al incrementarse el grado de estrés, disminuye el rendimiento laboral que estos pueden adoptar para la ejecución de sus labores.

Jáuregui (2018), en el estudio, *“El estrés laboral en el bajo rendimiento laboral de los trabajadores del Seguro Integral de Salud San Miguel, 2018”*, determinó la asociación entre el estrés en el trabajo y el bajo desempeño, en colaboradores del SIS San Miguel, el estudio correspondió a una investigación aplicada mediante un diseño de corte transversal no experimental, haciendo uso de un cuestionario de escala Likert, el análisis e interpretación se realizó mediante métodos descriptivos e inferenciales estadísticos, con las cuales se determinó que el estrés en el trabajo incide de forma inversa o negativa en el desempeño laboral.

Concha & Aguilar (2020), en la investigación *“El Estrés laboral y clima organizacional en los trabajadores del Centro de Salud Carmen de la Legua - Callao 2020”*, determinaron la relación existente entre el nivel de estrés laboral y el clima laboral en los colaboradores del Centro de Salud mencionado, a través de una investigación de corte transversal no experimental, de nivel descriptivo correlacional, en 41 colaboradores. Demostraron que un grado medio de estrés en el trabajo (65.9%), y el clima laboral se presentó en un grado medio o por mejorar (58.5%). También se determinó que no existe asociación entre el estrés laboral y clima organizacional.

Castillo (2021), en el trabajo *“Estrés laboral en docentes universitarios con trabajo remoto de la facultad de medicina de una universidad privada de Chiclayo, 2020”*, determinó mediante el uso de la Escala de Estrés laboral de la OIT-OMS, adaptada por Suarez en el 2012, los niveles de estrés laboral, en un trabajo descriptivo no experimental. Fue realizado en 68 docentes, de ambos sexos, repartidos en 4 escuelas profesionales; los varones evidenciaron desarrollo de estrés, mientras que en las mujeres se presentó un grado de estrés medio; también, los profesores de la carreras de psicología y medicina presentaron estrés, por otro lado, en odontología y enfermería se evidenció un grado de estrés intermedio; además según el nivel académico, se evidenció que los que fueron magister

presentaron estrés, el estrés en nivel intermedio en doctores y nivel bajo en licenciados, el estudio concluyó que el 26.5% de profesores que realizan trabajo remoto también presentan estrés.

A continuación, se presentan las teorías de la variable **Estrés Laboral**:

El estrés laboral está definido como un grupo de fenómenos que se producen en el interior de organismo del colaborador, con la implicancia de agentes estresores, lesivos que tienen su origen en el trabajo y que podrían afectar la salud del colaborador. (Viera, 2014).

Según Uribe (2015), el estrés es resultado de un evento natural en todo organismo. El estrés se da como una respuesta a episodios específicos en lo que a estímulos se refiere, y para tal caso puede ser positiva o negativa. La definición de Osorio & Cárdenas (2017), está referida al conjunto de reacciones de índole emocional, comportamental y psicológica que producen un desequilibrio producto de la falta de competencia por generar la respuesta viable a un requerimiento del entorno, afectando la integridad del colaborador.

Importancia: Los cambios y transformaciones al interior de los mercados de trabajo, interrelaciones laborales, en las empresas y en los mismos trabajos, han ocasionado el crecimiento por la importancia del estrés laboral (Peiró, 2009).

Características: El estrés puede manifestarse según Giraldez & Huaman (2016), con ciertos síntomas en quien lo padece, tales como: Síntomas físicos; cefalea y dolor de espalda, contracciones a nivel del músculo, cansancio, disturbios del sueño, disminución o aumento del apetito, gastritis y otros; Los síntomas psicológicos: amnesia e inconvenientes de la memoria, reducción en la atención, desatención desconcentración en la ejecución de ocupaciones, irritabilidad, escasa tolerancia a la desilusión, adversidades en la satisfacción de inconvenientes, poco apetito sexual, adversidades en la erección: Los indicios sociales: relación dificultosa para con los camaradas de trabajos, para con los pertenecientes del lugar de vida, consumo de tabaco y bebidas alcohólicas y demás.

Tipos de estrés laboral: según Carranco & Moreno (2019).

Eustrés o Estrés positivo: Está definido tal cual un estado de conciencia, que implicaría una organización entre el pensamiento, la emoción y la sensación, ocasionando una sensación de alegría, una satisfacción y una vital energía. El estrés positivo es producido como respuesta eficiente frente al estrés que desarrolla

el organismo de la persona, preparándose de esta manera a nuevas situaciones o circunstancias que requieren un nivel de atención mayor. Al mantener el organismo en cierto estado de alerta, puede ser considerado como una situación ideal, pero sin forzar en exceso al organismo. Este tipo de estrés puede ser considerado como el responsable en las personas del cumplimiento de retos y ocasionar comportamientos nuevos y creativos, evitando de esta manera que la jornada laboral sea monótona.

Diestrés o estrés negativo: Es considerado como un desagradable estrés. El sobre esfuerzo con relación a la carga es ocasionado por este tipo de estrés. Generalmente un desorden fisiológico acompaña a este tipo de estrés, rompiendo el punto de equilibrio debido a que las funciones se aceleran y actúan fuera del punto de equilibrio, hiperactividad, un acortamiento en los músculos, también algunas somatizaciones, que en conjunto se traduce en un envejecimiento prematuro, se consideran también como efectos del estrés negativo, a los que producen agotamiento y desgaste si este se canaliza y controla de manera efectiva. Entonces un nivel de estrés moderado será positivo dentro del contexto laboral, ya que este servirá para mantener a la persona motivada para cumplir con sus funciones.

Dimensiones del estrés laboral: Almeida (2016).

Agotamiento: Implica una falta de energía, el agotamiento, el desgaste y la fatiga, que se manifiesta de manera física, psicológica o como una combinación de ambos, y la percepción del consumo de los recursos emocionales. Generalmente el agotamiento se manifiesta asociado a vivencias emocionales negativas. Está relacionado al aumento del agotamiento por el trabajo, de haber agotado todo de sí desde la óptica profesional.

Despersonalización o deshumanización: Es característico un trato frío, distante e impersonal en la atención de las personas, resultando en una respuesta adaptativa, pero está en un nivel excesivo, ocasionaría sentimientos patológicos de insensibilidad y cinismo hacia los demás.

Disminución de la realización personal: Es una evaluación negativa de sí mismo, como resultado de vivencias de incompetencia profesional, además de la frustración frente a expectativas de logro y realización profesional. Sin embargo, muchos autores mencionan que podría surgir el efecto contrario, manifestado en

ciertos casos muy aislados, mediante una sensación paradójica de omnipotencia y aumento de algunas capacidades, esfuerzos, intereses y dedicación al trabajo.

A continuación, se presentan las teorías de la variable **Rendimiento Laboral**:

Representa el constructo con mayor exploración según la psicología organizacional, hasta la actualidad desde la década del 80, se presentan muchos estudios destinados a evaluar el rendimiento laboral (Gabini & Salessi, 2016).

Para Ramos (2015), el desempeño en el trabajo es el resultado final de la producción de los colaboradores, producto de sus capacidades y los medios y herramientas proporcionadas por la empresa.

Existirá una proporción entre el rendimiento de cada colaborador y la energía que estos imprimirán, se verá reflejada en la institución cuando estos demuestren un total compromiso y satisfacción. (Medina, 2018).

Importancia: Según Orozco (2013), el desempeño es necesario, para la implementación de líneas de carrera, servirá para determinar cuándo es necesario capacitaciones, y también es importante para ubicar problemáticas dentro de la empresa en corto tiempo, y de esta manera no se produzcan perjuicios graves. Ibáñez (2011), la importancia del desempeño laboral radica, en el conocimiento de debilidades y fortalezas de cada uno de los colaboradores, que serán necesarios para ajustar los programas de selección, de capacitación, definir tareas y establecer dentro de un marco racional y equitativo las recompensas por un buen rendimiento del talento humano.

Objetivos: Para Giraldez & Huaman (2016). El desempeño laboral permite conocer capacidades, las aptitudes, habilidades y conocimientos que promueven el ascenso de los colaboradores; Implementar un cuadro de necesidades para la movilización y capacitación que necesiten los colaboradores, con el fin de adecuar a los mismos en función a los méritos logrados; Generar requerimientos de recursos humanos, en relación a las debilidades y fortalezas que muestra la empresa dentro del personal; Buscar cambios estratégicos en los colaboradores de la empresa mediante la implementación de reingeniería del personal, para marcar una tendencia innovadora.

Características: Según el autor Medina (2016).

Iniciativa. De ninguna manera se tendría la necesidad de dar una orden al trabajador para que efectúe una actividad, si no por iniciativa propia tendría que ser

proactivo y eficaz, tener la capacidad de afrontar eventualidades y problemas, mediante la aplicación de soluciones óptimas el adecuado manejo de la situación (Orozco 2013).

Competencia. En una empresa la competencia está referida, a las capacidades que muestran los colaboradores para desempeñar sus funciones efectivamente, para lo cual hace uso de sus destrezas, conocimientos y habilidades, mostrando ser el mejor para el logro de un objetivo común.

Productividad. Es considerada como la producción promedio por colaborador en un tiempo dado. La productividad puede ser medida en función del volumen físico o en función a términos de valor (costo por volumen) de los bienes y servicios ofertados, (Orozco, 2013).

Reconocimiento. El reconocimiento y la motivación en los colaboradores dentro de una empresa, incrementarán la autoestima y el esfuerzo que le colaborador le imprime en la realización de sus funciones (Orozco, 2013).

Comunicación. En una empresa la comunicación es sumamente importante, ya que permitirá la implementación de medios entre colaboradores para obtener los datos referentes a los procesos, problemas o datos de importancia a comunicar, la comunicación es necesaria para conocer a los colaboradores además de la evaluación de su desempeño y productividad, haciendo uso de entrevistas y recorrido de las diferentes áreas de trabajo.

Dimensiones de rendimiento laboral: Para Borman, y Motowidlo (2014), indican la distinción entre dos diferentes dimensiones del rendimiento, en relación a las consecuencias que pueda sufrir la empresa, uno mencionado intrarol o rendimiento de tarea y el extrarol, cuyas definiciones se muestran a continuación:

Rendimiento de tarea. En los colaboradores está relacionada a su conducta en relación a sus tareas y obligaciones laborales, presenta diversos componentes, tales como: Posesión del conocimiento, técnicas y habilidades requeridas en la ejecución de tareas, implementación de nuevos puestos de empleo, o sencillamente permanecer al día, en cambios y demandas de las tareas de siempre con implicancia del conocimiento, métodos y procesos para alcanzar las metas de la empresa.

Rendimiento contextual. Está enfocado en el contexto bajo la premisa de que un buen rendimiento, adicional al cumplimiento de las obligaciones del rol de tareas

del colaborador, comprende el compromiso de forma espontánea en conductas de mucho beneficio para la empresa, durante los últimos años ha tomado mucho auge la investigación en el rendimiento contextual.

Rendimiento en la tarea. Es considerada como una importante dimensión del rendimiento laboral, por formar parte de la gran parte de los modelos explicativos del constructo (Koopmans *et al.*, 2011).

Rendimiento en el contexto. El rendimiento en el contexto está referido a las muchas otras actividades no incluidas en esos comportamientos laborales relacionados a las tareas, siendo estos también de influencia en la producción de la compañía. Es necesario señalar que el rendimiento en el contexto es común a todas las actividades además están orientadas a estabilizar el ámbito interpersonal y psicológico que una determinada empresa precisa.

Así entonces este rendimiento será de mucho beneficio a la empresa, ya que, resultan comportamientos cooperativos que generan consecuencias positivas para la empresa, a pesar de no ser formalmente exigidos o remunerados (Omar, 2010).

Comportamientos laborales contraproducentes. Definitivamente son los que resultan contraproducentes en relación de la efectividad de la empresa, sin embargo, han sido propuestos como una dimensión constitutiva del rendimiento laboral. Es por esto que resultan de mucha importancia para el desarrollo de estudios relacionados a esta temática, a tal grado que en gran parte de los modelos del rendimiento laboral genérico se introducen una o más dimensiones referentes a estas conductas (Koopmans *et al.*, 2011).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y Diseño de Investigación

Tipo de investigación: Corresponda a una investigación aplicada, por el uso de conocimientos obtenidos, a su vez se permitirán adquirir otros, con la implementación y la sistematización de la práctica fundamentada en la investigación (Murillo, 2008).

Diseño de investigación: El presente estudio de investigación fue no experimental, debido a que no hubo manipulación de variables por parte del investigador, además se observaron y evaluaron las variables (Hernández, Fernández y Baptista, 2014), el estudio fue de corte transversal, debido a que los datos fueron recolectados para un momento determinado, fue de nivel correlacional, ya que Bernal (2010), hace referencia a este tipo de estudios donde se registran los hechos, situaciones y/o características de un hecho en particular, teniendo como finalidad el detalle de la relación bivariada o incluso entre más variables para una muestra determinada, siendo en este caso la relación entre el estrés laboral y el rendimiento. El enfoque cuantitativo se enmarcó en el estudio de Hernández, Fernández y Baptista (2014), porque este fue de naturaleza secuencial y probatoria, presentando una serie de procesos, partiendo de una idea delimitada y derivada en cuestionamientos de la investigación, resultado de una revisión a priori de la literatura del cual se enfoca un marco teórico.

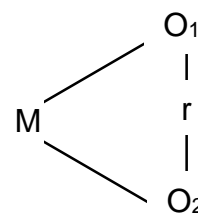
Correspondiendo:

M: Muestra

*O*₁: Variable 01

*O*₂: Variable 02

r: relación entre las variables



3.2. Variables y Operacionalización

- **Variable 1:** Estrés laboral.
- **Variable 2:** Rendimiento laboral.

Variable: Estrés laboral

Definición conceptual

El estrés laboral representa una condición física y psicológica, que es desencadenada por un desequilibrio resultado de las demandas requeridas por la empresa y el entorno laboral, en relación a los recursos de los colaboradores para enfrentar estas situaciones. (Robbins, Stephen, Judge y Timothy, 2009).

Definición operacional

Nivel de estrés evaluado mediante el cuestionario Burnout (IBM), cuyo constructo de evaluación cuenta con 3 dimensiones.

Dimensiones

- **Agotamiento emocional**

Indicadores:

Cansancio físico y psicológico

Frustración en el trabajo

Estrés al trato personal

- **Despersonalización**

Indicadores:

Falta de trato

Insensibilidad

Preocupación por emociones

- **Realización personal**

Indicadores:

Comprensión a los clientes

Energía en el trabajo

Influencia positiva

Escala de medición: Ordinal

Variable: Rendimiento laboral

Definición conceptual

El rendimiento laboral, es el grupo de acciones resaltantes para la realización de objetivos establecidos por la empresa o el área en que se desempeña el colaborador, Koopmans basado en la teoría de Murphy, (1990).

Definición operacional

Nivel del rendimiento laboral individual de evaluado mediante el cuestionario de Koopmans (IWPQ), cuyo constructo de evaluación cuenta con 3 dimensiones.

Dimensiones

- **Rendimiento en la tarea**

Indicadores:

Capacidad para realizar el esfuerzo necesario en un tiempo determinado

Agrandamiento de los problemas en el trabajo

- **Comportamientos contraproducentes**

Indicadores:

Realización del trabajo en forma adecuada

Quejas en el trabajo

Participación en reuniones de trabajo

- **Rendimiento en el contexto**

Indicadores:

Planificación del trabajo

Desarrollo de habilidades laborales

Acciones y aspectos negativos en el trabajo

Escala de medición: Ordinal

3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis

Población: Se consideró 60 trabajadores de la empresa financiera de la ciudad de Arequipa. Se consideró a la totalidad del evento o fenómeno en particular a estudiar, con características comunes, de la cual se estudió y se tomó la información para el desarrollo del estudio (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

Muestra: Se consideró a toda la población por ser pequeña. Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), la muestra es el subconjunto de la población que es elegida para la obtención de la información y datos indispensables para ejecutar la investigación. Se consideró una muestra finita y la unidad de análisis estuvo representada por cada colaborador que brinda sus servicios a un empleador y que además percibe una remuneración mensual.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica: Fue la encuesta. Para la recolección de datos, información del estudio y posterior análisis del mismo, la técnica de la encuesta, está basada en interrogantes o preguntas a la población objetivo, cuyo fin fue la obtención de forma ordenada y sistemática, de medidas o evaluaciones sobre las definiciones que fueron producto de la problemática en cuestión. (López y Fachelli, 2015).

Instrumentos: Se usó el cuestionario para la obtención de la información, la variable Estrés Laboral, se evaluó mediante el cuestionario de Burnout (MBI) elaborado por Maslach y Jackson, en Perú adaptado y validado por Vizcardo, la variable: Rendimiento Laboral, se midió mediante la escala para el rendimiento laboral individual (IWPQ). Desarrollado por Koopmans, pero con una adaptación y validación en Argentina por Gabini y Salessi, con aplicación en empleados con diversos caracteres y diversos trabajos en el año 2016.

Validez: La validez estuvo referida al grupo de indicadores que mostraron con claridad las dimensiones a evaluar en relación a un determinado concepto, (Concha, Barriga, y Henrique, 2011), la validación para los dos cuestionarios se realizó mediante el criterio de juicio de expertos.

Confiabilidad: Es aplicable a un instrumento y se relaciona al hecho de que un cuestionario siendo aplicado varias veces en una población o hecho en particular, debe

ofrecer resultados similares. (Concha, Barriga, y Henrique, 2011), mediante una prueba piloto se estableció la confiabilidad de los cuestionarios, con la aplicación de la prueba de fiabilidad estadística del Alfa de Cronbach al 95%, de confiabilidad estadística. La fiabilidad de los instrumentos, realizó mediante la escala para el coeficiente del Alfa de Cronbach.

3.5. Procedimientos

Primero se solicitó la autorización a la entidad financiera de la ciudad de Arequipa, para la aplicación de los cuestionarios del estrés laboral y el rendimiento laboral. Después de establecida la muestra a evaluar, los cuestionarios establecidos previamente fueron aplicados, para la evaluación de las variables en estudio. Los datos recolectados, con la participación voluntaria de los empleados de diferentes áreas de la compañía de ahorro y créditos en mención.

3.6. Métodos de análisis de datos

Los cuestionarios permitieron la obtención de datos para el estrés y el rendimiento laboral, se realizó mediante el uso del software de estadística SPSS vers. 25, para el cálculo de los estadísticos descriptivos, promedios y desviaciones estándar. Además, se elaboraron tablas de frecuencias cruzadas, con la aplicación de la correlación de Spearman, para establecer las relaciones y dependencias de las variables y de las dimensiones del estrés y la variable rendimiento. Posterior al procesamiento de datos, se procedió a su análisis e interpretación. También, se sometió al estudio al software turnitin, mediante la cual se obtuvo un informe de similitud para determinar los índices de copia.

3.7. Aspectos éticos

El estudio se desarrolló con total honestidad, dentro del marco del respeto y lealtad hacia la investigación científica, cumpliendo los lineamientos de las normas APA, resguardando el anonimato de los colaboradores del estudio, en la aplicación de los cuestionarios. Así también, se cumplió los lineamientos de la conducta responsable en investigación que señaló la sinceridad, responsabilidad y autenticidad de resultados.

IV. RESULTADOS

Los cuestionarios sobre el estrés y el rendimiento laboral fueron aplicados a 60 trabajadores de una Entidad Financiera ubicada en la ciudad de Arequipa, estos estaban conformados por 22 y 13 items respectivamente, los resultados se obtuvieron de acuerdo a las siguientes consideraciones:

Primer objetivo específico: Determinar la relación entre el agotamiento emocional y el rendimiento laboral de los colaboradores de una entidad financiera de la ciudad de Arequipa, 2021.

H₁: Existe relación entre el agotamiento emocional y el rendimiento laboral de los colaboradores de una entidad financiera de la ciudad de Arequipa, 2021.

H₀: No existe relación entre el agotamiento emocional y el rendimiento laboral de los colaboradores de una entidad financiera de la ciudad de Arequipa, 2021.

Tabla 1

Tabla cruzada entre la dimensión y la variable: Agotamiento emocional y Rendimiento laboral

		Rendimiento laboral			Total	Correlación
		Bajo	Medio	Alto		
Agotamiento emocional	Bajo	1.7%	20.0%	5.0%	26.7%	Rho de Spearman -0.433** Sig. Bilateral p = 0.001 (p<0.01)
	Medio	6.7%	31.7%	8.3%	46.7%	
	Alto	11.6%	15.0%	0.0%	26.6%	
Total		20.0%	66.7%	13.3%	100.0%	

Nota. La tabla 1, muestra la prueba de estadística de correlación de Spearman, para el contraste de la hipótesis específica 1, presentándose una correlación negativa media entre la dimensión agotamiento emocional y la variable rendimiento laboral evidenciado por un coeficiente de correlación de Spearman, $r_s = -0.433$, interpretándose que a mayor agotamiento emocional se presentará un menor rendimiento laboral, en los colaboradores de una Entidad Financiera de la ciudad de Arequipa. El valor de la significancia bilateral $p = 0.001$, indica que existe una relación altamente significativa ($p < 0.01$) entre la dimensión agotamiento emocional y la variable

rendimiento laboral, por tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Además, se muestra el mayor porcentaje de 31.7%, de colaboradores de la entidad financiera con un nivel de agotamiento emocional medio, que presentaron un rendimiento laboral regular.

Segundo objetivo específico: Determinar la relación entre la despersonalización y el rendimiento laboral de los colaboradores de una entidad financiera de la ciudad de Arequipa, 2021.

H₁: Existe relación entre la despersonalización y el rendimiento laboral de los colaboradores de una entidad financiera de la ciudad de Arequipa, 2021.

H₀: No existe relación entre la despersonalización y el rendimiento laboral de los colaboradores de una entidad financiera de la ciudad de Arequipa, 2021.

Tabla 2

Tabla cruzada entre la dimensión y la variable: Despersonalización y Rendimiento laboral

		Rendimiento laboral			Total	Correlación
		Bajo	Medio	Alto		
Despersonalización	Bajo	3.3%	11.7%	3.3%	18.3%	Rho de Spearman -0.328* Sig. Bilateral p = 0.010 (p<0.05)
	Medio	10.0%	46.7%	8.3%	65.0%	
	Alto	6.7%	8.3%	1.7%	16.7%	
Total		20.0%	66.7%	13.3%	100.0%	

Nota. La tabla 2, muestra la prueba de estadística de correlación de Spearman, para el contraste de la hipótesis específica 2, presentándose una correlación negativa media entre la dimensión despersonalización y la variable rendimiento laboral evidenciado por con un coeficiente de correlación de Spearman, $r_s = -0.328$, interpretándose que a mayor despersonalización se presentará un menor rendimiento laboral, en los colaboradores de una Entidad Financiera de la ciudad de Arequipa. El valor de la significancia bilateral $p = 0.010$, indica que existe una relación significativa ($p < 0.05$) entre la dimensión despersonalización y la variable rendimiento laboral, por

tanto, se rechaza la hipótesis nula, aceptando la hipótesis alterna. Además, se muestra el mayor porcentaje de 46.7%, de colaboradores de la entidad financiera con nivel de despersonalización medio, que presentaron un rendimiento laboral regular.

Tercer objetivo específico: Determinar la relación entre la realización personal y el rendimiento laboral de los colaboradores de una entidad financiera de la ciudad de Arequipa, 2021.

H₁: Existe relación entre la realización personal y el rendimiento laboral de los colaboradores de una entidad financiera de la ciudad de Arequipa, 2021.

H₀: No existe relación entre la realización personal y el rendimiento laboral de los colaboradores de una entidad financiera de la ciudad de Arequipa, 2021.

Tabla 3

Tabla cruzada entre dimensión y la variable: Realización personal y Rendimiento laboral

		Rendimiento laboral			Total	Correlación
		Bajo	Medio	Alto		
Realización personal	Bajo	8.3%	0.0%	3.3%	11.6%	Rho de Spearman 0.338**
	Medio	11.7%	55.0%	5.0%	71.7%	
	Alto	0.0%	11.7%	5.0%	16.7%	
Total		20.0%	66.7%	13.3%	100.0%	Sig. Bilateral p = 0.008 (p<0.01)

Nota. La tabla 3, muestra la prueba de estadística de correlación de Spearman, para el contraste de la hipótesis específica 3, presentándose una correlación positiva media entre la dimensión realización personal y la variable rendimiento laboral evidenciado por con un coeficiente de correlación de Spearman, $r_s = 0.338$, interpretándose que a mayor realización personal se presentará un mayor rendimiento laboral, en los colaboradores de una Entidad Financiera de la ciudad de Arequipa. El valor de la significancia bilateral $p = 0.008$, indica que existe una relación altamente significativa ($p < 0.01$) entre la dimensión realización personal y la variable rendimiento laboral, por tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Además, se muestra

el mayor porcentaje de 55.0%, de colaboradores de la entidad financiera con nivel de realización personal media, que presentaron un rendimiento laboral regular.

Objetivo general: Determinar la relación entre el estrés laboral y el rendimiento laboral en los colaboradores de una entidad financiera de la ciudad de Arequipa, 2021.

H₁: Existe relación entre el estrés laboral y el rendimiento laboral de los colaboradores de una entidad financiera de la ciudad de Arequipa, 2021.

H₀: No existe relación entre el estrés laboral y el rendimiento laboral de los colaboradores de una entidad financiera de la ciudad de Arequipa, 2021.

Tabla 4

Tabla cruzada entre las variables: Estrés laboral y Rendimiento laboral

		Rendimiento laboral			Total	Correlación
		Bajo	Medio	Alto		
Estrés laboral	Bajo	3.3%	11.7%	6.7%	21.7%	Rho de Spearman -0.326* Sig. Bilateral p = 0.011 (p<0.05)
	Medio	8.3%	45.0%	6.7%	60.0%	
	Alto	8.3%	10.0%	0.0%	18.3%	
Total		20.0%	66.7%	13.3%	100.0%	

Nota. La tabla 4, muestra la prueba de estadística de correlación de Spearman, para el contraste de la hipótesis general, presentándose una correlación negativa media entre la variable estrés laboral y la variable rendimiento laboral evidenciado por con un coeficiente de correlación de Spearman, $r_s = -0.326$, interpretándose que a mayor estrés laboral se presentará un menor rendimiento laboral, en los colaboradores de una Entidad Financiera de la ciudad de Arequipa. El valor de la significancia bilateral $p = 0.011$, indica que existe una relación significativa ($p < 0.05$) entre la variable estrés laboral y la variable rendimiento laboral, por tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Además, se muestra el mayor porcentaje de 45.0%, de colaboradores de la entidad financiera con nivel de estrés laboral medio, que presentaron un rendimiento laboral regular.

V. DISCUSIÓN

La presente investigación está enfocada en determinar la relación entre las variables estrés laboral y rendimiento laboral en una Entidad Financiera de la ciudad de Arequipa, 2021. Los datos recolectados de una muestra de 60 colaboradores de la empresa antes en mención, fueron procesados estadísticamente, los resultados obtenidos serán contrastados con resultados de investigaciones realizadas previamente validadas. Las hipótesis a contrastar previamente formuladas fueron: H_1 : Existe relación entre el estrés laboral y el rendimiento laboral en los trabajadores de la entidad financiera de la ciudad de Arequipa, 2021. H_0 : No existe relación entre el estrés laboral y el rendimiento laboral en los trabajadores de la entidad financiera de Arequipa, 2021. En tal sentido es que se discutirán los resultados obtenidos.

Los resultados obtenidos para el objetivo general, para los que se empleó el coeficiente de correlación Rho de Spearman, el que indicó la presencia de una correlación negativa media de $r_s = -0.326$, y en la que además se presentó una relación significativa ($p < 0.05$), entre el estrés y el rendimiento laboral en los trabajadores de la Entidad Financiera de la ciudad de Arequipa, indicando que el aumento del estrés laboral desencadenaría un bajo rendimiento laboral, los resultados obtenidos fueron similares a los obtenidos por Sánchez (2020) en el trabajo del nivel de estrés y el rendimiento en el trabajo de empleados de distintas entidades del distrito de Ate Lima y Pinos (2018) quien trabajó con personal de líneas energizadas, en los que demostraron que a pesar de no presentarse significancia para la relación entre el estrés y la variable rendimiento en el trabajo, se observó una correlación negativa, afirmando lo destacado por Gilboa et al. (2008) y Steffgen, (2008), quienes afirman en sus estudios que el estrés laboral es responsable de la insatisfacción de los empleados, el deterioro del desempeño y la productividad dentro de las empresas. Por otro lado estos resultados obtenidos en la investigación fueron también semejantes a los reportados por Flores (2019), que reporta que a mayor presencia de estrés laboral menor fue el desempeño laboral en una entidad financiera, determinando de esta manera que el estrés sería como resultado del trabajo bajo presión, mientras que Sánchez, (2013) en su trabajo Compromiso laboral y Estrés, donde atribuye el bajo grado de estrés al compromiso de los trabajadores bancarios tanto a nivel afectivo como por cuestiones éticas y morales según

Freudenberger (1974), este síndrome se evidencia cuando se experimenta cierto nivel de frustración por el excesivo consumo de energías, además del agotamiento de recursos propios y la generación excesiva de impulsos psíquicos por alcanzar un desenvolvimiento óptimo en el trabajo. Dentro de los principales estresores que se manifiestan en los empleados de la compañía financiera evaluada, se encuentra la obligación de cumplir con las metas planteadas mensualmente, lo que genera en ellos estrés por no poder lograrlos, implicando que será afectada su economía y en muchas ocasiones hasta su trabajo, es por tal motivo que se debe de tomar en consideración el trabajo realizado, y la importancia de como este influye en el desarrollo del estrés en el colaborador y en todo el entorno laboral, poder alcanzar las metas planteadas exigidas a todos, resulta también de suma importancia la cuestión de incentivos monetarios como lo sugiere Muller (2011) en el trabajo Vivir sin Estrés para siempre, a tal punto que las dificultades ocasionadas por cuestión de incentivos monetarios, representa uno de los estresores más frecuentes, interpretándose que se trabaja en base a una meta o monto de dinero y si este no es alcanzado puede que se sientan amenazados. Estos resultados estarían demostrando que la evaluación del rendimiento laboral reflejó resultados confiables, evidenciados por el comportamiento manifestado por algunos colaboradores en el ánimo de la realización de sus tareas, basado en la falta del cumplimiento de metas, sobre el cual Koontz y Weihrich (2004), indican que en el momento de establecerse una evaluación del rendimiento y esta proporcione resultados más claros sobre el cumplimiento de las metas planteadas, es el momento más adecuado para realizar el análisis del funcionamiento de la empresa. Es muy importante señalar que las conductas adoptadas por los trabajadores de la empresa evaluada en el entorno laboral, dependerá mucho de la carga laboral que les sea asignada, de tal forma que puedan presentar ciertos estresores o indicadores de estrés.

En relación al primer objetivo específico, en el que los resultados presentaron un coeficiente de correlación Rho de Spearman $r_s = -0.433$, para el contraste de la hipótesis específica H_1 , entre la dimensión agotamiento emocional y la variable rendimiento laboral, se estableció que estas presentaron una correlación negativa media, altamente significativa ($p < 0.01$), coincidiendo con lo reportado por Atalaya

(2018), Mababu (2016) y (Sánchez, 2020), que determinaron una correlación negativa entre el agotamiento emocional y el rendimiento laboral, estos resultados evidencian lo postulado de Quinceno y Vinaccia (2007) en su trabajo de burnout laboral, quienes refirieron que el estrés está asociado al desánimo emocional y cognitivo con la posibilidad de causar apatía en los trabajadores en un momento dado. Delval (1991), establece que la labor del empleado como dificultosa, y asegura que por lapsos ha podido ser interesante, no obstante, la comunicación rutinaria además diaria con el mismo grupo laboral, la transforma en una actividad agotadora, esta circunstancia es agravada por la carencia de oportunidades de superación personal y más que nada económica de los propios empleados. Además, Murphy (1990), señala que el desempeño en el trabajo de un empleado se diferencia por la serie de hechos resaltantes para la realización de metas específicas de la empresa. Determinando así que el agotamiento emocional representa un detonante que estaría afectado el desempeño laboral de los empleados de la entidad financiera. El agotamiento emocional es predeterminado como un indicio del estrés, que las compañías y centros laborales tienen muy presente, puesto que el rendimiento es afectado por el avance de este síntoma, lo que podría crear pérdidas económicas importantes para la compañía, a la vez que podrían desatar en los ayudantes de la compañía tensión y desgaste emocional.

Los resultados del segundo objetivo específico presentaron un coeficiente de correlación Rho de Spearman $r_s = -0.328$, para el contraste de la hipótesis específica H_1 , entre la dimensión despersonalización y la variable rendimiento laboral, se determinó que estas presentaron una correlación negativa media, estadísticamente significativa ($p < 0.05$). Los resultados obtenidos no concuerdan con lo referido por Mababu (2016), quien determinó una correlación positiva entre la dimensión despersonalización y la variable desempeño en el trabajo. Sin embargo, Atalaya (2018) demostró una correlación negativa entre la dimensión despersonalización y el rendimiento en el trabajo. Los resultados obtenidos son de suma importancia para que la compañía ofrezca un servicio óptimo, según Edelwich y Trotsky (1984) en su trabajo Burnout y profesionales saludables, indican que la despersonalización tiene incidencia sobre la motivación, el desempeño laboral y las relaciones entre los colaboradores,

pero para el desarrollo de un mayor nivel de estrés producto de una mayor despersonalización, es requisito pasar por cinco fases anteriores como son, el entusiasmo, estancamiento, desilusión, la desidia y el finalmente el burnout, además, Rodríguez & Carlotto, (2017), establecen que el estrés se desarrolla a partir de tres factores que desencadenan en una despersonalización evidenciada por una falta de trato hacia los clientes, insensibilidad, y una despreocupación por su entorno, dentro de estos están los factores individuales, que involucran características sociodemográficas y los aspectos de la personalidad. Es necesario mencionar algunas características y aspectos del puesto de trabajo, tales como las horas de la jornada de trabajo, la carga en el trabajo, el número de clientes atendidos, los conflictos y desacuerdos laborales que pudieran presentarse, las relaciones interpersonales entre los colaboradores, y los aspectos organizacionales, son las que determinan la jerarquía dentro de la entidad financiera, y junto con el reglamento interno, establecen la presencia de valores, las políticas y el clima organizacional de la compañía.

Finalmente los resultados del tercer objetivo específico presentaron un coeficiente de correlación Rho de Spearman $r_s=0.338$, para el contraste de la hipótesis específica H_1 , para la realización personal y el rendimiento laboral, se estableció que estas presentaron una relación positiva moderada, altamente significativa ($p<0.01$), coincidiendo con el hallazgo de Atalaya (2018), que estableció una correlación positiva entre la dimensión realización personal evaluada mediante eficacia de los empleados de una compañía y el rendimiento laboral, además la correlación positiva entre la realización personal y el rendimiento en el trabajo puede ser explicada mediante lo referido por Maslach y Jackson (1981), que establecen que la insatisfacción en la realización personal o más conocido como bajo logro, se caracteriza por establecer respuestas o actitudes contraproducentes frente al desarrollo del trabajo y hacia su misma persona, afectando las interacciones personales, ocasionando el bajo rendimiento laboral y el poco control en el manejo del estrés, estos postulados avalan los resultados logrados en el trabajo de investigación, dado que la inexistencia de reconocimiento alguno ocasiona una conducta de bajo logro y desmotivación en los colaboradores de la entidad financiera, afectando el desempeño en su trabajo.

VI. CONCLUSIONES

1. En relación al objetivo general, se determinó una correlación negativa media con un $r_s = -0.326$, entre las variables estrés y el rendimiento laboral en los colaboradores de una Entidad Financiera de la ciudad de Arequipa, 2021, obteniendo una sig. bilateral $p = 0.011$ ($p < 0.05$), aceptando la hipótesis alterna. Además, se determinó que la mayor frecuencia 45.0% de colaboradores de la entidad financiera con nivel de estrés laboral medio, presentaron un rendimiento laboral regular, infiriendo que a mayor estrés de los colaboradores su rendimiento laboral era menor, dependiendo básicamente de su carga laboral.
2. De acuerdo a los resultados obtenidos del primer objetivo específico, se determinó una correlación negativa media con un $r_s = -0.433$, entre la dimensión agotamiento emocional y el rendimiento laboral en los colaboradores de una Entidad Financiera de la ciudad de Arequipa, 2021, obteniendo una sig. bilateral $p = 0.008$ ($p < 0.01$), aceptando la hipótesis alterna. Además, se determinó que la mayor frecuencia 31.7% de colaboradores de la entidad financiera con nivel de agotamiento emocional medio, presentaron rendimiento laboral regular.
3. Según los resultados obtenidos del segundo objetivo específico, se determinó una correlación negativa media con un $r_s = -0.328$, entre la dimensión despersonalización y el rendimiento laboral en los colaboradores de una Entidad Financiera de la ciudad de Arequipa, 2021, obteniendo una sig. bilateral $p = 0.010$ ($p < 0.05$), aceptando la hipótesis alterna. Además, se determinó que la mayor frecuencia 46.7% de colaboradores de la entidad financiera con nivel de despersonalización media, presentaron un rendimiento laboral regular.
4. En relación a los resultados obtenidos del tercer objetivo específico, se determinó una correlación positiva media con un $r_s = 0.338$, entre la dimensión realización personal y el rendimiento laboral en los colaboradores de una Entidad Financiera de la ciudad de Arequipa, 2021, obteniendo una sig. bilateral $p = 0.008$ ($p < 0.01$), aceptando la hipótesis alterna. Además, se determinó que la mayor frecuencia 55.0% de colaboradores de la entidad financiera con nivel de realización personal media, presentaron un rendimiento laboral regular.

VII. RECOMENDACIONES

En cuanto al objetivo general y al presentarse una correlación negativa media, entre las variables estrés y rendimiento laboral, con mayor porcentaje de colaboradores que presentaron nivel de estrés medio y rendimiento laboral medio, se recomienda a la empresa establecer periódicamente evaluaciones físicas y psicológicas a los colaboradores, mediante la aplicación de test psicológicos y evaluación de parámetros fisiológicos, para monitorear el nivel de cansancio físico y psicológico de los mismos, a fin de mitigar los efectos del estrés laboral en su salud física y mental, y de esta manera optimizar el cumplimiento de tareas en la empresa.

En relación al primer objetivo específico y debido a la presencia de una correlación negativa media entre el agotamiento emocional y el rendimiento laboral, que condiciona un rendimiento laboral medio en los colaboradores de entidad financiera, es recomendable que el gerente establezca políticas que eviten la sobre carga en el trabajo de los colaboradores, a fin de evitar comportamientos contraproducentes de los colaboradores frente a los clientes y a los miembros del equipo de trabajo.

Debido a la presencia de una correlación negativa media en el segundo objetivo específico, entre la despersonalización y el rendimiento laboral, que condiciona a un rendimiento medio de los colaboradores, se recomienda a la entidad financiera impartir capacitaciones sobre trato al cliente, para mejorar y promover las relaciones interpersonales entre los clientes y los colaboradores de la entidad financiera, con la finalidad de identificar y eliminar acciones y aspectos negativos en el trabajo.

En el tercer objetivo específico y debido a la presencia de una correlación positiva media, entre la realización personal y el rendimiento laboral, se recomienda a los directivos de la entidad financiera, promover incentivos monetarios y premios al cumplimiento eficiente de tareas en la empresa, para impedir que los colaboradores desarrollen un nivel de realización personal baja, al cumplimiento eficiente de su trabajo.

REFERENCIAS

- Almeida G., Souza H., Almeida P., Almeida P., Almeida GH. (2016). The prevalence of burnout syndrome in medical students. *Rev Psiquiatr Clin.*;43(1):6–10. Disponible en: https://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0101-60832016000100006.
- Ángulo R., Bayona, J., & Esparza, M. (2014). Estrés laboral en el sector servicios. *Revista Lebret* (6). Bucaramanga, Colombia: Universidad Santo Tomás. pp. 351-366. ISSN 2145-5996.
- Atalaya, M. (2018). Satisfacción laboral y síndrome burnout en trabajadores administrativos de una universidad estatal. [Tesis de doctorado, Universidad Mayor de San Marcos]. Repositorio de tesis digitales UNMS. <https://hdl.handle.net/20.500.12672/9456>
- Bernal, C. (2010). Metodología de la investigación. Pearson. <http://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-envestigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf.pdf>.
- Borman, W. & Motowidlo S. (2014). expanding the criterion domain to include elements of contextual performance, Editorial jossey bass, México, pp. 78
- Carranco, S. & Moreno, M. (2019). Metanálisis de los artículos sobre estrés laboral docente en el período 2013-2017. *Revista Científica Mundo de la Investigación y el Conocimiento*. Vol. 3 núm.1, enero, ISSN: 2588-073X, 2019, pp. 522-554 DOI: 10.26820/recimundo/3.(1).enero.2019.522-544 URL: <http://www.recimundo.com/index.php/es/article/view/384>.
- Castillo, J. (2021) Estrés laboral en docentes universitarios con trabajo remoto de la facultad de medicina de una universidad privada de Chiclayo, 2020. Universidad Católica Santo Toribio De Mogrovejo, Chiclayo. Recuperado de: <https://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/3688>.
- Concha, I. & Aguilar, D. (2020). Estrés laboral y clima organizacional en los trabajadores del Centro de Salud Carmen de la Legua - Callao 2020. Universidad Nacional del Callao, Lima. Recuperado de: <http://repositorio.unac.edu.pe/handle/20.500.12952/5325>.
- Concha, R., Barriga, O. y Henríquez, A. (2011). Los conceptos de validez en la investigación social y su abordaje pedagógico. *FaHCE*, 1(2), 91-111. http://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar/art_revistas/pr.5189/pr.5189.pdf.
- Delgado, S., Calvanapón, F. & Cárdenas, K. (2020) El estrés y desempeño laboral de los colaboradores de una red de salud. Universidad Nacional de Chimborazo, Trujillo. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/journal/5728/572863748003/html/>.
- Delval, J.A. (1996). Los fines de la educación. Siglo XXI Editores. México.
- Edelwich y Trotsky (1984). Stages of disillusionment in the helping professions; Burnout and health professionals: Manifestations and management; and Stress, healthFCHE-IFTGPI-66.pdf (uta.edu.ec). and psychological problems in the major professions. Collaborative Family Healthcare Association, 2 (4), 444-448. <https://doi.org/10.1037/h0091836>.

- Flores, P. (2019). Estrés laboral y su relación con el desempeño laboral de los analistas de crédito de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna agencias y oficinas ubicadas en la región Puno, 2016-2017. (Tesis de maestría). Universidad Nacional del Altiplano de Puno, Puno, Perú.
- Freudenberger, H. (1974). Staff Burn-Out. *The Journal of social issues*, 30(1),801-821. <https://doi.org/10.1111/j.1540-4560.1974.tb00706.x>.
- Gabini, S. & Salessi, S. (2016). Validación de la escala de rendimiento laboral individual en trabajadores argentinos. *Revista Evaluar*, 20(1), 2-45. <https://doi.org/10.35670/1667-4545.v16.n1.15714>.
- Gilboa, S., Shirom, A., Fried, Y., & Cooper, C. (2008). A meta-analysis of work demand stressors and job performance: examining main and moderating effects. *Personnel psychology*, 61(2), 227-271.
- Giraldez, Z. & Huaman, I. (2016). Estrés y rendimiento laboral de los trabajadores de la financiera pro empresa de Huancavelica-2015. Universidad Nacional de Huancavelica.
- Hernández, R., & Fernández C. (1998). Metodología de la investigación. México: McGraw-Hill.
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación. McGraw-Hill.
- Hernandez, R., Fuentes, M. & Martinez, C. (2020) La influencia del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores en la empresa Igm gestión empresarial s.a.s. Corporación Universitaria Iberoamericana. Bogotá. Recuperado de: <https://repositorio.iberu.edu.co/bitstream/001/1061/1/La%20influencia%20del%20estr%C3%A9s%20laboral%20en%20el%20desempe%C3%B1o%20de%20los%20trabajadores%20en%20la%20empresa%20LGM%20Gesti%C3%B3n%20Empresarial%20S.A.S.pdf>.
- Ibáñez M. (2011). Gestión del talento humano en la empresa, Editorial San Marcos E.I.R.L., Primera Edición, Lima-Perú, pp. 319.
- Jáuregui G. (2018). El estrés laboral en el bajo rendimiento laboral de los trabajadores del Seguro Integral de Salud San Miguel, 2018. Universidad Cesar Vallejo. Facultad de Ciencias Empresariales. Escuela Académico Profesional de Administración. Lima -Perú.
- Koontz, H., & Weihrich, H. (2004). Administración. Una perspectiva global. México: McGraw-Hill.
- Koopmans, L., Bernaards, C. M., Hildebrandt, V. H., Schaufeli, W., de Vet, H., & van der Beek, A. (2011). Conceptual frameworks of individual work performance. A systematic review. *Journal of Occupational and Environmental Medicine*, 53(8), 856-866.
- Laime E. (2018). Relación entre el nivel de estrés y el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la gerencia regional de salud Arequipa–2017, Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Facultad de Psicología y Trabajo Social. Lima -Perú.

- Larico E., Machaca D., Condori L., & Apaza K. (2021). Estrés laboral y rendimiento laboral de los trabajadores en entidades financieras. *Dominio de las Ciencias*, 7(4), 356-372. doi:<http://dx.doi.org/10.23857/dc.v7i4.2097>.
- López, P. y Fachelli, S. (2015). Metodología de la investigación social cuantitativa. Bellaterra; Universidad Autónoma de Barcelona. https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163567/metinvsocua_a2016_cap2-3.pdf.
- Mababu, R. (2016). La relación entre el burnout y el rendimiento laboral en los profesionales de hostelería. *Universidad a distancia de Madrid*, 5, 828. <https://doi.org/10.37467/gka-revmedica.v5.828>.
- Machuca J. (2018). Estrés y Desempeño Laboral en los Trabajadores de la GREA, Arequipa – 2018. Universidad Cesar Vallejo. Escuela de Posgrado. Lima -Perú.
- Maslach, C & Jackson, S. (1981). The measurement of experienced burnout. *California: Journal of occupational behavior. Journal of occupational behaviour*, 2, 99-113. https://smlr.rutgers.edu/sites/default/files/documents/faculty_staff_docs/TheMeasurementofExperiencedBurnout.pdf.
- Medina, A. (2018). Gestión de Equipos Eficaces: Influir y Motivar. Editorial Cep S.L. Madrid. España, 76.
- Medina A. & Vicuña L. (2018). Percepción de los estilos de liderazgo y el estrés laboral en los trabajadores de una empresa financiera privada de lima, Perú. *PAIDEIA XXI Vol. 8, Nº 2, Lima, julio-diciembre*, pp. 259-293.
- Medina, N. (2016). La motivación y su influencia en el rendimiento laboral del personal en la I.E- ADEU deportivo SAC- Chiclayo. Universidad Señor de Sipán. Pimentel – Perú.
- Mejía C., Chacon J., Enamorado O., Garnica L., Chacón S., & García Y. (2019). Factores asociados al estrés laboral en trabajadores de seis países de Latinoamérica. *Revista de la Asociación Española de Especialistas en Medicina del Trabajo*, 28(3), 204-211. Epub 13 de enero de 2020. Recuperado en 30 de octubre de 2021, de http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-62552019000300004&lng=es&tlng=es.
- Muller, L. (2011). Vivir sin estrés para siempre. *L. Muller, Vivir sin estrés para siempre*, 11-14.
- Murillo, W. (2008). La investigación científica. Consultado el 18 de abril de 2008 de <http://www.monografias.com/trabajos15/invest-científica/investcientífica.shtm>.
- Murphy, K. (1990). *Psychology in organizations: Integrating science and practice*. Lawrence Erlbaum Associates. [https://books.google.com.pe/books?id=krGJXecPiH0C&lpg=PA157&ots=PgJjW_bnyl&dq=Murphy%2C%20K.%20R.%20\(1990\).%20Job%20performance%20and%20productivity.&lr&hl=es&pg=PP1#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=krGJXecPiH0C&lpg=PA157&ots=PgJjW_bnyl&dq=Murphy%2C%20K.%20R.%20(1990).%20Job%20performance%20and%20productivity.&lr&hl=es&pg=PP1#v=onepage&q&f=false).
- Omar, A., & Urteaga, A. F. (2010). El impacto de la cultura nacional sobre la cultura organizacional. *Universitas Psychologica*, 9(1), 79-92.
- Orozco (2013). Motivación Laboral en la Empresa de Servicios. Recuperado de: <http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:CI9XDsls4CwJ:reposit>

orio.ug.edu.ec/bitstream/redug/6269/1/TESIS%2520FINAL.doc+&cd=1&hl=es419&ct=clnk&gl=pe.

- Osorio J, Cárdenas L. Estrés laboral: estudio de revisión. *Rev Diversitas. Perspectivas en psicología*. 2017; 13 (1): 81 – 90.
- Pahos, N., Galanaki, E., van der Heijden, B. y de Jong, J. (2021). El efecto moderador de la edad en la asociación entre los sistemas de trabajo de alto desempeño y el desempeño de los empleados en diferentes roles laborales. *Trabajo, Envejecimiento y Jubilación. The Moderating Effect of Age on the Association Between High-Performance Work Systems and Employee Performance in Different Work Roles*.
- Peiró, J. (2009). *Estrés laboral y riesgos psicosociales. Investigaciones recientes para su análisis y prevención*. Valencia: Universitat de València.
- Pinos, L. (2018). El síndrome de burnout y su impacto en el rendimiento laboral del personal de líneas energizadas. *Revista de Ciencias de Seguridad y Defensa*, 4(1), 152-170. <http://geo1.espe.edu.ec/wp-content/uploads//2018/08/7.pdf>.
- Quinceno, J. y Vinaccia, S. (2007). Síndrome de quemarse en el trabajo SQT. *Revista Acta*, 10 (2), 117-15. <https://www.redalyc.org/pdf/798/79810212.pdf>.
- Ramos, P. (2015). *Motivación para el trabajo en equipo (Segunda ed.)*. Málaga, España: ICB Editores.
- Robbins S., Stephen P., Judge., Timothy A. (2009). *Comportamiento organizacional*. , Naucalpan de Juárez, Estado de México México. Editorial Pearson Educación.
- Rodriguez, S. & Carlotto, M. (2017). Predictors of burnout syndrome in psychologists. *Campinas*, 34(1), 141-150. DOI: 10.1590 / 1982-02752017000100014.
- Sanchez G. (2020). Síndrome de Burnout y rendimiento laboral en empleados de empresas de Ate. Facultad de Ciencias de la Salud Escuela Profesional de Psicología. Universidad Cesar Vallejo.Lima-Perú.
- Sánchez, M. (2013). Compromiso laboral y estrés en los empleados de Bancos y Cajas. *Pecvnia*, (16/17), 85–100. Recuperado de <http://revistas.unileon.es/index.php/Pecvnia/article/view/1336/1064>.
- Steffgen, G. (2008). Physical violence at the workplace: Consequences on health and measures of prevention. *Revue Européenne de Psychologie Appliquée*, 58, 285
- Uribe, P. (2015). *Clima y ambiente organizacional. Trabajo, salud y factores psicosociales*. México: Manual Moderno.
- Viera, V.(2014). *El estrés laboral y el rendimiento R4 los trabajadores de la empresa Magaprofer S.A.*

ANEXOS

Anexo 1

Variable: Estrés laboral

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
Estrés laboral	El estrés laboral representa una condición física y psicológica, que es desencadenada por un desequilibrio resultado de las demandas requeridas por la empresa y el entorno laboral, en relación a los recursos de los colaboradores para enfrentar estas situaciones. (Robbins, Stephen, Judge y Timothy, 2009).	Nivel de estrés evaluado mediante el cuestionario Burnout (IBM)	Agotamiento emocional Despersonalización Realización personal	Cansancio físico y psicológico. Frustración en el trabajo. Estrés al trato personal. Falta de trato. Insensibilidad. Preocupación por emociones. Comprensión a los clientes. Energía en el trabajo. Influencia positiva.	Ordinal

Variable: Rendimiento laboral

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
Rendimiento laboral	El rendimiento laboral, es el grupo de acciones resaltantes para la realización de objetivos establecidos por la empresa o el área en que se desempeña el colaborador, Koopmans basado en la teoría de Murphy, (1990).	Nivel del rendimiento laboral individual de evaluado mediante el cuestionario de Koopmans (IWPQ)	Rendimiento en la tarea Comportamientos Contraproducentes Rendimiento en el contexto	Capacidad para realizar el esfuerzo necesario en un tiempo determinado. Agrandamiento de los problemas en el trabajo. Realización del trabajo en forma adecuada. Quejas en el trabajo. Participación en reuniones de trabajo. Planificación del trabajo. Desarrollo de habilidades laborales. Acciones y aspectos negativos en el trabajo.	Ordinal

Anexo 2
MATRIZ DE CONSISTENCIA
“Estrés laboral y rendimiento de los trabajadores de una entidad financiera de la ciudad de Arequipa, 2021”.

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Variable	Dimensiones	Indicadores	Métodos
Problema General ¿Cuál será la relación entre estrés laboral y el rendimiento laboral de los colaboradores de la entidad financiera, de la ciudad de Arequipa, 2021?	Objetivo General Determinar la relación entre el estrés laboral y el rendimiento laboral de los colaboradores de una entidad financiera de la ciudad de Arequipa, 2021.	Hipótesis General Existe relación entre el estrés laboral y el rendimiento laboral en los trabajadores de la entidad financiera de la ciudad de Arequipa, 2021. No existe relación entre el estrés laboral y el rendimiento laboral en los trabajadores de la entidad financiera de Arequipa, 2021.	Variable 01 Estrés laboral	Dimensiones de variable 01 Agotamiento emocional, Despersonalización, Realización personal	Indicadores de variable 01 <ul style="list-style-type: none"> • Cansancio físico y psicológico. • Frustración en el trabajo. • Estrés al trato personal. • Falta de trato. • Insensibilidad. • Preocupación por emociones. • Comprensión a los clientes. • Energía en el trabajo. • Influencia positiva. 	Tipo de Inv. Aplicada Diseño de Inv. No experimental correlacional Población: 60 Muestra: 60 Técnicas: encuesta Instrumento: Cuestionario
Problemas específicos 1. ¿Cuál será la relación entre el agotamiento emocional y el rendimiento laboral de los colaboradores de una entidad	Objetivos Específicos 1. Determinar la relación entre el agotamiento emocional y el rendimiento laboral de los colaboradores	Hipótesis específica 1. Existe relación entre el agotamiento emocional y el rendimiento laboral de los colaboradores de una entidad financiera de la ciudad de Arequipa, 2021. No existe relación entre el	Variable 02 Rendimiento laboral	Dimensiones de variable 02 Rendimiento en la tarea. Comportamientos	Indicadores de variable 02 <ul style="list-style-type: none"> • Capacidad para realizar el esfuerzo necesario en un tiempo determinado. 	1. Estrés laboral: MBI (inventario de Burnout de Maslach).

<p>financiera de la ciudad de Arequipa 2021?</p> <p>2. ¿Cuál será la relación entre la despersonalización y el rendimiento laboral de los colaboradores de una entidad financiera de la ciudad de Arequipa 2021?</p> <p>3. ¿Cuál será la relación entre la realización personal y el rendimiento laboral de los colaboradores de una entidad financiera de la ciudad de Arequipa 2021?</p>	<p>de una entidad financiera de la ciudad de Arequipa, 2021.</p> <p>2. Determinar la relación entre la despersonalización y el rendimiento laboral de los colaboradores de una entidad financiera de la ciudad de Arequipa, 2021.</p> <p>3. Determinar la relación entre la realización personal y el rendimiento laboral de los colaboradores de una entidad financiera de la ciudad de Arequipa, 2021.</p>	<p>agotamiento emocional y el rendimiento laboral de los colaboradores de una entidad financiera de la ciudad de Arequipa, 2021.</p> <p>2. Existe relación entre la despersonalización y el rendimiento laboral de los colaboradores de una entidad financiera de la ciudad de Arequipa, 2021. No existe relación entre la despersonalización y el rendimiento laboral de los colaboradores de una entidad financiera de la ciudad de Arequipa, 2021.</p> <p>3. Existe relación entre la realización personal y el rendimiento laboral de los colaboradores de una entidad financiera de la ciudad de Arequipa, 2021. No existe relación entre la realización personal y el rendimiento laboral de los colaboradores de una entidad financiera de la ciudad de Arequipa, 2021.</p>		<p>contraproducentes.</p> <p>Rendimiento en el contexto</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Agrandamiento de los problemas en el trabajo. • Realización del trabajo en forma adecuada. • Quejas en el trabajo. • Participación en reuniones de trabajo. • Planificación del trabajo. • Desarrollo de habilidades laborales. • Acciones y aspectos negativos en el trabajo. 	<p>2. Rendimiento o laboral: IWPQ (escala de rendimiento laboral individual de Koopmans).</p>
--	--	--	--	---	--	---

Anexo 3

CUESTIONARIO DE ESTRÉS LABORAL ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN

Buenos días y/o tardes, se les pide responder la siguiente encuesta el cual tiene carácter confidencial con fines académicos, para obtener información relevante para cumplir con los objetivos de la investigación titulada: “Estrés laboral y rendimiento de los trabajadores de una entidad financiera de la ciudad de Arequipa, 2021” Agradeciendo su colaboración, lea las siguientes preguntas y responda con veracidad según crea conveniente:

Área en la que labora:

Edad:

Años en la institución:

TODOS LOS DÍAS	UNAS POCAS VECES A LA SEMANA	UNA VEZ A LA SEMANA	UNAS POCAS VECES AL MES	UNA VEZ AL MES O MENOS	POCAS VECES AL AÑO O MENOS	NUNCA
6	5	4	3	2	1	0

ESTRÉS LABORAL	Nunca	Pocas veces al año o menos	Una vez al mes o menos	Unas pocas veces al mes	Una vez a la semana	Unas pocas veces a la semana	Todos los días
Factor 1: Agotamiento emocional	0	1	2	3	4	5	6
Cansancio físico y psicológico							
1. Se siente emocionalmente agotado/a por el desarrollo de su trabajo.							
2. Siente que su trabajo le está desgastando. Se siente emocionalmente quemado/a por su trabajo.							
3. Se siente cansado/a al final de la jornada de trabajo.							
4. Cuando se levanta por las mañanas y se enfrenta a otra jornada laboral de trabajo se siente fatigado/a.							
5. Siente que trabajar y tratar todo el día con sus clientes, le supone un gran esfuerzo y le fatiga.							
Frustración en el trabajo							
6. Se siente frustrado/a en su trabajo.							

7. Se siente acabado/a en su trabajo, al límite de sus posibilidades.							
8. Piensa que trabaja demasiado.							
Estrés al trato personal							
9. Trabajar directamente con personas le estresa.							
Factor 2: Despersonalización							
Falta de trato							
10. Creo que le está dando un trato a algunos de sus clientes como si fueran objetos impersonales.							
Insensibilidad							
11. Se ha vuelto más insensible con la gente desde que ejerce este trabajo.							
12. Piensa que el desarrollo de este trabajo le está endureciendo emocionalmente.							
Preocupación por emociones							
13. No le preocupa en gran medida lo que les ocurra a algunos de sus clientes que atiende en el trabajo.							
14. Cree que los clientes le culpan de algunos de sus problemas.							
Factor 3: Realización personal							
Comprensión a los clientes							
15. Tiene facilidad para comprender o entender cómo es que piensan sus clientes.							
16. Cree que trata con mucha eficiencia los problemas de sus clientes.							
17. Piensa que con su trabajo está influyendo de manera positiva en la vida de sus clientes.							
Energía en el trabajo							
18. Se siente con mucha energía en el desarrollo su trabajo.							
19. Se siente motivado/a después de trabajar en contacto con sus clientes							

Influencia positiva							
20. Siente que puede crear con facilidad un clima agradable con sus clientes							
21. Creo que consigue muchas cosas valiosas con el desarrollo de este trabajo.							
22. En su trabajo trata los problemas emocionalmente con mucha calma.							

CUESTIONARIO DE RENDIMIENTO LABORAL
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN

Buenos días y/o tardes, se les pide responder la siguiente encuesta el cual tiene carácter confidencial con fines académicos, para obtener información relevante para cumplir con los objetivos de la investigación titulada: “Estrés laboral y rendimiento de los trabajadores de una entidad financiera de la ciudad de Arequipa, 2021” Agradeciendo su colaboración, lea las siguientes preguntas y responda con veracidad según crea conveniente:

Área en la que labora:

Edad:

Años en la institución:

SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	CASI NUNCA	NUNCA
4	3	2	1	0

RENDIMIENTO LABORAL	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
Factor 1: Rendimiento en la Tarea	0	1	2	3	4
Capacidad para realizar el esfuerzo necesario en un tiempo determinado.					
1. En el desarrollo de su trabajo, tuvo siempre presente los resultados que debe lograr.					
2. Siguió en la búsqueda de nuevos desafíos en el desarrollo de su trabajo.					
3. Trabajó para mantener sus habilidades laborales actualizadas.					
Agrandamiento de los problemas en el trabajo					
4. Agrandó los problemas o situaciones difíciles que se presentaron en el trabajo.					
5. Se centró en los aspectos negativos del trabajo, en lugar de enfocarse en las cosas positivas.					
Factor 2: Comportamientos contraproducentes					
Realización del trabajo en forma adecuada.					

6. Fue capaz de hacer bien su trabajo porque le dedicó el tiempo y el esfuerzo necesario.					
7. Su planificación laboral fue óptima.					
Quejas en el trabajo.					
8. Se quejó de asuntos sin importancia en el trabajo.					
Participación en reuniones de trabajo.					
9. Participó activamente de las reuniones laborales.					
Factor 3: Rendimiento en el contexto					
Planificación del trabajo					
10. Planificó su trabajo de manera tal que pudo hacerlo en el tiempo esperado y de manera adecuada.					
Desarrollo de habilidades laborales					
11. Se caracterizó por mantener sus conocimientos laborales actualizado.					
12. Se le ocurrieron soluciones creativas frente a los nuevos problemas.					
Acciones y aspectos negativos en el trabajo.					
13. Comentó aspectos negativos de su trabajo con sus compañeros.					

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: ESTRÉS LABORAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Agotamiento emocional		Si	No	Si	No	Si	No	
1	Se siente emocionalmente agotado/a por el desarrollo de su trabajo.	Si		Si		Si		
2	Siente que su trabajo le está desgastando. Se siente emocionalmente quemado/a por su trabajo.	Si		Si		Si		
3	Se siente cansado/a al final de la jornada de trabajo.	Si		Si		Si		
4	Cuando se levanta por las mañanas y se enfrenta a otra jornada laboral de trabajo se siente fatigado/a.	Si		Si		Si		
5	Siente que trabajar y tratar todo el día con sus clientes, le supone un gran esfuerzo y le fatiga.	Si		Si		Si		
6	Se siente frustrado/a en su trabajo.	Si		Si		Si		
7	Se siente acabado/a en su trabajo, al límite de sus posibilidades.	Si		Si		Si		
8	Piensa que trabaja demasiado.	Si		Si		Si		
9	Trabajar directamente con personas le estresa.	Si		Si		Si		
DIMENSIÓN 2: Despersonalización		Si	No	Si	No	Si	No	
10	Cree que le está dando un trato a algunos de sus clientes como si fueran objetos impersonales.	Si		Si		Si		
11	Se ha vuelto más insensible con la gente desde que ejerce este trabajo.	Si		Si		Si		
12	Piensa que el desarrollo de este trabajo le está endureciendo emocionalmente.	Si		Si		Si		
13	No le preocupa en gran medida lo que les ocurra a algunos de sus clientes que atiende en el trabajo.	Si		Si		Si		
14	Cree que los clientes le culpan de algunos de sus problemas.	Si		Si		Si		
DIMENSIÓN 3: Realización personal		Si	No	Si	No	Si	No	
15	Tiene facilidad para comprender o entender cómo es que piensan sus clientes.	Si		Si		Si		
16	Cree que trata con mucha eficiencia los problemas de sus clientes.	Si		Si		Si		
17	Piensa que con su trabajo está influyendo de manera positiva en la vida de sus clientes.	Si		Si		Si		
18	Se siente con mucha energía en el desarrollo su trabajo.	Si		Si		Si		
19	Se siente motivado/a después de trabajar en contacto con sus clientes.	Si		Si		Si		
20	Siente que puede crear con facilidad un clima agradable con sus clientes.	Si		Si		Si		
21	Creo que consigue muchas cosas valiosas con el desarrollo de este trabajo.	Si		Si		Si		
22	En su trabajo trata los problemas emocionalmente con mucha calma.	Si		Si		Si		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Villanueva Villacorta Jorge Robinson

DNI: 40226875

Especialidad del validador: Lic. Administración

MBA – Administración de Negocios
¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Lima, 13 de enero del 2022



Firma del Experto

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: RENDIMIENTO LABORAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Rendimiento en la Tarea								
1	En el desarrollo de su trabajo, tuvo siempre presente los resultados que debe lograr.	Si		Si		Si		
2	Siguió en la búsqueda de nuevos desafíos en el desarrollo de su trabajo.	Si		Si		Si		
3	Trabajó para mantener sus habilidades laborales actualizadas.	Si		Si		Si		
4	Agrandó los problemas o situaciones difíciles que se presentaron en el trabajo.	Si		Si		Si		
5	Se centró en los aspectos negativos del trabajo, en lugar de enfocarse en las cosas positivas.	Si		Si		Si		
DIMENSIÓN 2: Comportamientos contraproducentes								
6	Fue capaz de hacer bien su trabajo porque le dedicó el tiempo y el esfuerzo necesario.	Si		Si		Si		
7	Su planificación laboral fue óptima.	Si		Si		Si		
8	Se quejó de asuntos sin importancia en el trabajo.	Si		Si		Si		
9	Participó activamente de las reuniones laborales.	Si		Si		Si		
DIMENSIÓN 3: Rendimiento en el contexto								
10	Planificó su trabajo de manera tal que pudo hacerlo en el tiempo esperado y de manera adecuada.	Si		Si		Si		
11	Se caracterizó por mantener sus conocimientos laborales actualizado.	Si		Si		Si		
12	Se le ocurrieron soluciones creativas frente a los nuevos problemas.	Si		Si		Si		
13	Comentó aspectos negativos de su trabajo con sus compañeros.	Si		Si		Si		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Villanueva Villacorta Jorge Robinson

DNI: 40226875

Especialidad del validador: Lic. Administración

MBA – Administración de Negocios

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Lima, 13 de enero del 2022.



Firma del Experto

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: ESTRÉS LABORAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Agotamiento emocional		Si	No	Si	No	Si	No	
1	Se siente emocionalmente agotado/a por el desarrollo de su trabajo.	Si		Si		Si		
2	Siente que su trabajo le está desgastando. Se siente emocionalmente quemado/a por su trabajo.	Si		Si		Si		
3	Se siente cansado/a al final de la jornada de trabajo.	Si		Si		Si		
4	Cuando se levanta por las mañanas y se enfrenta a otra jornada laboral de trabajo se siente fatigado/a.	Si		Si		Si		
5	Siente que trabajar y tratar todo el día con sus clientes le supone un gran esfuerzo y le fatiga.	Si		Si		Si		
6	Se siente frustrado/a en su trabajo.	Si		Si		Si		
7	Se siente acabado/a en su trabajo, al límite de sus posibilidades.	Si		Si		Si		
8	Piensa que trabaja demasiado.	Si		Si		Si		
9	Trabajar directamente con personas le estresa.	Si		Si		Si		
DIMENSIÓN 2: Despersonalización		Si	No	Si	No	Si	No	
10	Cree que le está dando un trato a algunos de sus clientes como si fueran objetos impersonales.	Si		Si		Si		
11	Se ha vuelto más insensible con la gente desde que ejerce este trabajo.	Si		Si		Si		
12	Piensa que el desarrollo de este trabajo le está endureciendo emocionalmente.	Si		Si		Si		
13	No le preocupa en gran medida lo que les ocurra a algunos de sus clientes que atiende en el trabajo.	Si		Si		Si		
14	Cree que los clientes le culpan de algunos de sus problemas.	Si		Si		Si		
DIMENSIÓN 3: Realización personal		Si	No	Si	No	Si	No	

15	Tiene facilidad para comprender o entender cómo es que piensan sus clientes.	Si		Si		Si		
16	Cree que trata con mucha eficiencia los problemas de sus clientes.	Si		Si		Si		
17	Piensa que con su trabajo está influyendo de manera positiva en la vida de sus clientes.	Si		Si		Si		
18	Se siente con mucha energía en el desarrollo su trabajo.	Si		Si		Si		
19	Se siente motivado/a después de trabajar en contacto con sus clientes	Si		Si		Si		
20	Siente que puede crear con facilidad un clima agradable con sus clientes	Si		Si		Si		
21	Creo que consigue muchas cosas valiosas con el desarrollo de este trabajo.	Si		Si		Si		
22	En su trabajo trata los problemas emocionalmente con mucha calma.	Si		Si		Si		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: **Heredia Llatas Flor Delicia** DNI: **41365424**

Especialidad del validador: **Lic. Administración**
Dra. Gestión Pública y Gobernabilidad

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Lima, 13 de enero del 2022



Firma del Experto

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: RENDIMIENTO LABORAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Rendimiento en la Tarea							
1	En el desarrollo de su trabajo, tuvo siempre presente los resultados que debe lograr.	Si		Si		Si		
2	Siguió en la búsqueda de nuevos desafíos en el desarrollo de su trabajo.	Si		Si		Si		
3	Trabajó para mantener sus habilidades laborales actualizadas.	Si		Si		Si		
4	Agrandó los problemas o situaciones difíciles que se presentaron en el trabajo.	Si		Si		Si		
5	Se centró en los aspectos negativos del trabajo, en lugar de enfocarse en las cosas positivas.	Si		Si		Si		
	DIMENSIÓN 2: Comportamientos contraproducentes	Si	No	Si	No	Si	No	
6	Fue capaz de hacer bien su trabajo porque le dedicó el tiempo y el esfuerzo necesario.	Si		Si		Si		
7	Su planificación laboral fue óptima.	Si		Si		Si		
8	Se quejó de asuntos sin importancia en el trabajo.	Si		Si		Si		
9	Participó activamente de las reuniones laborales.	Si		Si		Si		
	DIMENSIÓN 3: Rendimiento en el contexto	Si	No	Si	No	Si	No	
10	Planificó su trabajo de manera tal que pudo hacerlo en el tiempo esperado y de manera adecuada.	Si		Si		Si		
11	Se caracterizó por mantener sus conocimientos laborales actualizado.	Si		Si		Si		
12	Se le ocurrieron soluciones creativas frente a los nuevos problemas.	Si		Si		Si		
13	Comentó aspectos negativos de su trabajo con sus compañeros.	Si		Si		Si		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: **Heredia Llatas Flor Delicia** DNI: 41365424

Especialidad del validador: **Lic. Administración**
Dra. Gestión Pública y Gobernabilidad

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Lima, 13 de enero del 2022



Firma del Experto

Anexo 5

CONFIABILIDAD DE LOS CUESTIONARIOS DE MEDICIÓN DEL ESTRÉS Y EL RENDIMIENTO LABORAL

Determinación del alfa de Cronbach para la confiabilidad del cuestionario de medición del Estrés laboral

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
0,939	,941	22

La tabla muestra la confiabilidad del cuestionario de medición del estrés laboral, presentándose un alfa de Cronbach=0.939, el mismo que indica que el cuestionario de medición de estrés es muy satisfactorio por presentar un valor cercano a 1.

Determinación del alfa de Cronbach para la confiabilidad del cuestionario de medición del Rendimiento laboral

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
0,813	,853	13

Las tablas muestran la confiabilidad del cuestionario de medición del rendimiento laboral, presentándose un alfa de Cronbach=0.813, el mismo que indica que el cuestionario de medición del rendimiento laboral es adecuado por presentar un valor cercano a 1.

Anexo 6

PRUEBA DE NORMALIDAD DE LOS DATOS DEL ESTRÉS Y DEL RENDIMIENTO LABORAL

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Rendimiento	,089	60	0,020	,962	60	0,235
Agotamiento emocional	,102	60	0,018	,971	60	0,207
Despersonalización	,129	60	0,019	,882	60	0,000
Realización personal	,264	60	0,000	,728	60	0,000
Estrés	,119	60	0,049	,916	60	0,113

La tabla muestra las pruebas de normalidad, siendo aplicable para la investigación la prueba de normalidad de *Kolmogorov Smirnov*, por presentar un tamaño de muestra N=60, demostrando que ninguna de las variables evaluadas, presentó normalidad aceptando la hipótesis alterna para este caso ($p < 0.05$).

Anexo 7

CRITERIOS PARA LA INTERPRETACIÓN DEL ALFA DE CRONBACH

Valores de Alfa	Interpretación
De 0.90 a 1.00	Es calificado como muy satisfactorio
De 0.80 a 0.89	Es calificado como adecuado
De 0.70 a 0.79	Es calificado como moderado
De 0.60 a 0.69	Es calificado como bajo
De 0.50 a 0.59	Es calificado como muy bajo
Menor a 0.50	Es calificado como no confiable

Fuente: Concha, Barriga, y Henrique, (2011)

GRADO DE RELACIÓN SEGÚN COEFICIENTE DE CORRELACIÓN DE SPEARMAN

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

Fuente: (Hernández Sampieri & Fernández Collado, 1998).

AUTORIZACIÓN DE APLICACIÓN DE CUESTIONARIOS

SOLICITO: Autorización para ejecución de encuestas para tesis de licenciatura.

Sr. Wilfredo Arque Pantigozo

Gerente Regional de la CMAC Cusco de Arequipa.

Yo, Jorge Medina Pinto, con DNI 42259396, egresado de la carrera de Administración de la Universidad Privada Cesar Vallejo; ante usted me presento y expongo:

Que habiendo concluido mis estudios de Administración en la Universidad Privada Cesar Vallejo, tengo la imperiosa necesidad de terminar con el desarrollo de mi tesis intitulada; "ESTRÉS LABORAL Y RENDIMIENTO DE LOS TRABAJADORES DE UNA ENTIDAD FINANCIERA DE LA CIUDAD DE AREQUIPA, 2022", para la obtención del grado de Licenciado en Administración, para lo cual ruego a usted tenga a bien otorgarme autorización para ejecutar las encuestas, para la evaluación del ESTRÉS y el RENDIMIENTO LABORAL en los trabajadores de la entidad financiera, información que será tratada estrictamente bajo las normas éticas de investigación y de la empresa, indicando que las encuestas serán evaluadas anónimamente y no incluirán el nombre de la Institución Financiera CMAC Cusco.

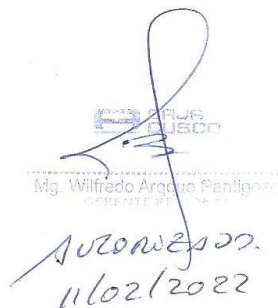
POR LO EXPUESTO,

Ruego a usted acceder a mi solicitud.

Arequipa, 10 de febrero del 2022

Adjunto:

Encuestas para evaluación del estrés y el rendimiento laboral.


Mg. Wilfredo Arque Pantigozo
11/02/2022


Jorge Arturo Medina Pinto
DNI: 42259396