

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**

Escuela Académico Profesional de Medicina Humana

Tesis

**Asociación entre estrés y desempeño laboral  
en los trabajadores administrativos del  
Banco Scotiabank - Lima, 2022**

Jackeline Mila Atencio Tenicela  
Maria Elena Lara Valverde  
Myriam Rocio Vilca Moreno

Para optar el Título Profesional de  
Médico Cirujano

Huancayo, 2023

Repositorio Institucional Continental  
Tesis digital



Esta obra está bajo una Licencia "Creative Commons Atribución 4.0 Internacional" .

**INFORME DE CONFORMIDAD DE ORIGINALIDAD DE TESIS**

**A** : Claudia María Teresa Ugarte Taboada  
Decano de la Facultad de Ciencias de la Salud

**DE** : Verónica Nelly Canales Guerra

**ASUNTO** : Remito resultado de evaluación de similitud en "Turnitin"

**FECHA** : 19 de agosto de 2023

---

Con sumo agrado me dirijo a vuestro despacho para saludarla y en vista de haber sido designado asesor del trabajo de investigación titulado "ASOCIACIÓN ENTRE ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DEL BANCO SCOTIABANK - LIMA, 2022", perteneciente a JACKELINE MILA ATENCIO TENICELA, MARIA ELENA LARA VALVERDE y MYRIAM ROCIO VILCA MORENO , de la E.A.P de Medicina Humana, se procedió con la carga del documento a la plataforma Turnitin y se realizó la verificación completa de las coincidencias resaltadas por el software dando por resultado 17% de similitud (informe adjunto) sin encontrarse hallazgos relacionados a plagio.

Se utilizaron los siguientes filtros:

- Filtro de exclusión de bibliografía SI  NO
- Filtro de exclusión de grupos de palabras menores (Nº de palabras excluidas: 15) SI  NO
- Exclusión de fuente por trabajo anterior del mismo estudiante SI  NO

En consecuencia, se determina que el trabajo de investigación constituye un documento original al presentar similitud de otros autores (citas) por debajo del porcentaje establecido por la Universidad. Recae toda responsabilidad del contenido del trabajo de investigación sobre el autor y asesor, en concordancia a los principios de legalidad, presunción de veracidad y simplicidad, expresados en el Reglamento del Registro Nacional de Trabajos de Investigación para optar grados académicos y títulos profesionales – RENATI y en la Directiva 003-2016-R/UC. Esperando la atención a la presente, me despido sin otro particular y sea propicia la ocasión para renovar las muestras de mi especial consideración.

Atentamente,

**La firma del asesor obra en el archivo original**

(No se muestra en este documento por estar expuesto a publicación)

Cc.  
Facultad  
Oficina de Grados y Títulos  
Interesado(a)

## **DECLARACIÓN JURADA DE AUTENTICIDAD**

Yo, JACKELINE MILA ATENCIO TENICELA, identificado(a) con Documento Nacional de Identidad No. 44391369, de la E.A.P. de Medicina Humana de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Continental, declaro bajo juramento lo siguiente:

1. La tesis titulada: "ASOCIACIÓN ENTRE ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DEL BANCO SCOTIABANK – LIMA, 2022 ", es de mi autoría, la misma que presento para optar el Título Profesional de Médico cirujano.
2. La tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente, para la cual se han respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas, por lo que no atenta contra derechos de terceros.
3. La tesis es original e inédita, y no ha sido realizado, desarrollado o publicado, parcial ni totalmente, por terceras personas naturales o jurídicas. No incurre en autoplagio; es decir, no fue publicado ni presentado de manera previa para conseguir algún grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados son reales, pues no son falsos, duplicados, ni copiados, por consiguiente, constituyen un aporte significativo para la realidad estudiada.

De identificarse fraude, falsificación de datos, plagio, información sin cita de autores, uso ilegal de información ajena, asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a las acciones legales pertinentes.

18 de agosto de 2023.

**La firma del autor y del asesor obra en el archivo original**  
(No se muestra en este documento por estar expuesto a publicación)

## **DECLARACIÓN JURADA DE AUTENTICIDAD**

Yo, MARIA ELENA LARA VALVERDE, identificado(a) con Documento Nacional de Identidad No. 41943572, de la E.A.P. de Medicina Humana de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Continental, declaro bajo juramento lo siguiente:

1. La tesis titulada: "ASOCIACIÓN ENTRE ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DEL BANCO SCOTIABANK – LIMA, 2022 ", es de mi autoría, la misma que presento para optar el Título Profesional de Médico cirujano.
2. La tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente, para la cual se han respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas, por lo que no atenta contra derechos de terceros.
3. La tesis es original e inédita, y no ha sido realizado, desarrollado o publicado, parcial ni totalmente, por terceras personas naturales o jurídicas. No incurre en autoplagio; es decir, no fue publicado ni presentado de manera previa para conseguir algún grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados son reales, pues no son falsos, duplicados, ni copiados, por consiguiente, constituyen un aporte significativo para la realidad estudiada.

De identificarse fraude, falsificación de datos, plagio, información sin cita de autores, uso ilegal de información ajena, asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a las acciones legales pertinentes.

18 de agosto de 2023.

**La firma del autor y del asesor obra en el archivo original**

(No se muestra en este documento por estar expuesto a publicación)

## **DECLARACIÓN JURADA DE AUTENTICIDAD**

Yo, MYRIAM ROCIO VILCA MORENO, identificado(a) con Documento Nacional de Identidad No. 20017108, de la E.A.P. de Medicina Humana de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Continental, declaro bajo juramento lo siguiente:

1. La tesis titulada: "ASOCIACIÓN ENTRE ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DEL BANCO SCOTIABANK – LIMA, 2022 ", es de mi autoría, la misma que presento para optar el Título Profesional de Médico cirujano.
2. La tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente, para la cual se han respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas, por lo que no atenta contra derechos de terceros.
3. La tesis es original e inédita, y no ha sido realizado, desarrollado o publicado, parcial ni totalmente, por terceras personas naturales o jurídicas. No incurre en autoplagio; es decir, no fue publicado ni presentado de manera previa para conseguir algún grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados son reales, pues no son falsos, duplicados, ni copiados, por consiguiente, constituyen un aporte significativo para la realidad estudiada.

De identificarse fraude, falsificación de datos, plagio, información sin cita de autores, uso ilegal de información ajena, asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a las acciones legales pertinentes.

18 de agosto de 2023.

**La firma del autor y del asesor obra en el archivo original**  
(No se muestra en este documento por estar expuesto a publicación)

## Estrés y desempeño laboral

### INFORME DE ORIGINALIDAD

17%

INDICE DE SIMILITUD

17%

FUENTES DE INTERNET

3%

PUBLICACIONES

7%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

### FUENTES PRIMARIAS

1	<a href="https://hdl.handle.net">hdl.handle.net</a> Fuente de Internet	4%
2	Submitted to Universidad Continental Trabajo del estudiante	3%
3	<a href="https://repositorio.ucv.edu.pe">repositorio.ucv.edu.pe</a> Fuente de Internet	2%
4	<a href="https://repositorio.uct.edu.pe">repositorio.uct.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%
5	<a href="https://repositorio.continental.edu.pe">repositorio.continental.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%
6	<a href="https://repositorio.autonmadeica.edu.pe">repositorio.autonmadeica.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%
7	Submitted to Universidad Privada del Norte Trabajo del estudiante	<1%
8	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	<1%
9	Submitted to Universidad Alas Peruanas Trabajo del estudiante	<1%

10	<a href="http://repositorio.unapiquitos.edu.pe">repositorio.unapiquitos.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
11	<a href="http://repositorio.upsjb.edu.pe">repositorio.upsjb.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
12	<a href="http://repositorio.uta.edu.ec">repositorio.uta.edu.ec</a> Fuente de Internet	<1 %
13	Submitted to Universidad Peruana Los Andes Trabajo del estudiante	<1 %
14	<a href="http://www.dspace.uce.edu.ec">www.dspace.uce.edu.ec</a> Fuente de Internet	<1 %
15	<a href="http://repositorio.unsa.edu.pe">repositorio.unsa.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
16	<a href="http://tesis.unap.edu.pe">tesis.unap.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
17	<a href="http://www.repositorio.autonomadeica.edu.pe">www.repositorio.autonomadeica.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
18	<a href="http://repositorio.uap.edu.pe">repositorio.uap.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
19	<a href="http://repositorio.unjbg.edu.pe">repositorio.unjbg.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
20	<a href="http://core.ac.uk">core.ac.uk</a> Fuente de Internet	<1 %
21	<a href="http://repositorio.autonoma.edu.pe">repositorio.autonoma.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %

22	J & E CONSULTORES GENERALES S.R.L.. "EIA-SD del Proyecto Instalación de la Línea de Transmisión en 60 kV Pongo de Caynarachi - Yurimaguas y Subestaciones-IGA0002612", R.D. N° 196-2017-MEM/DGAAE, 2020 Publicación	<1 %
23	repositorio.ulasamericas.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
24	repositorio.upecen.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
25	repositorio.uasb.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
26	repositorio.udh.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
27	repositorio.uma.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
28	repositorio.unisinucartagena.edu.co:8080 Fuente de Internet	<1 %
29	repositorio.urp.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
30	repositorio.ucp.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
31	repositorio.uladech.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
32	repositorio.uwiener.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
33	"Applied Technologies", Springer Science and Business Media LLC, 2023 Publicación	<1 %

Excluir citas

Apagado

Excluir coincidencias < 15 words

Excluir bibliografía

Activo

## **Dedicatoria**

*“La presente tesis la dedico a mi hija Brianna, a quien amo con todo mi ser y a quien quiero enseñar con el ejemplo, que uno puede alcanzar sus sueños si se lo propone”.*

*Jackeline Mila Atencio Tenicela*

*“A mis hijos Alba y Sebastian, por ser ellos mi motivación constante por terminar cada meta, porque mi amor hacia ellos me da la fortaleza necesaria para alcanzar mis objetivos, les dedico a ellos este trabajo en agradecimiento al amor genuino y dulce que siempre me brindan”*

*Maria Elena Lara Valverde*

*“Al Señor Todopoderoso, quien en su infinita misericordia me permitió llegar hasta aquí; a mis padres, Ascensiona y Rómulo, por mostrarme su ejemplo de perseverancia; a mis hermanos, Betty, Mila, Nancy y Rolando por su aliento y cariño, a mis sobrinos Jimena, Joaquín, Fabricio y Deysi por sus hermosas sonrisas y permanente alegría”*

*Myriam Rocio Vilca Moreno*

## **Agradecimientos**

“Doy gracias a Dios por acompañarme cada día de mi vida, por abrir las puertas necesarias que me ayudaron a alcanzar mis metas, agradezco también a mi esposo y familia por su apoyo incondicional y su amor”.

Jackeline Mila Atencio Tenicela

“A mis queridos padres Albino y Paulina, gracias por ser parte fundamental de mi formación profesional, gracias por sus consejos, por su apoyo incondicional en todos los años de estudio, gracias por los valores que me han inculcado; gracias a ustedes culmino esta meta, Mi eterno agradecimiento, padres míos por todo el amor que siempre me han brindado.”

Maria Elena Lara Valverde

“Agradecer infinitamente a Dios por acompañarme y guiarme en todo momento para lograr mi más anhelado sueño; también agradecer a todas las personas que me apoyaron a cumplir este objetivo; a mi familia, a mis padres, a mis hermanos, a mis sobrinos, a mis compañeros de trabajo, a mis compañeros de estudio. Mi agradecimiento a mis profesores y asesores por los consejos para culminar mi sustentación.”

Myriam Rocio Vilca Moreno

## Índice

Dedicatoria.....	iiv
Agradecimientos .....	x
Índice de contenidos.....	xi
Índice de tablas .....	xiii
Índice de figuras.....	xiii
Resumen .....	xv
Abstract .....	xvi
Introducción.....	xvii
CAPÍTULO I: Planteamiento del estudio .....	1
1.1. Delimitación de la investigación .....	1
1.1.1. Delimitación territorial.....	1
1.1.2. Delimitación temporal .....	2
1.1.3. Delimitación conceptual .....	2
1.2. Planteamiento del problema.....	2
1.3. Formulación del problema .....	3
1.3.1. Problema general .....	3
1.3.2. Problemas específicos .....	4
1.4. Objetivos de la investigación .....	4
1.4.1. Objetivo general.....	4
1.4.2. Objetivos específicos .....	4
1.5. Justificación de la investigación.....	4
1.5.1. Justificación teórica .....	4
1.5.2. Justificación práctica.....	4
CAPÍTULO II: Marco teórico .....	6
2.1. Antecedentes de la investigación .....	6
2.1.1. Antecedentes internacionales .....	6
2.1.2. Antecedentes nacionales .....	7
2.2. Bases teóricas.....	9
2.2.1. Estrés .....	9
2.2.2. Desempleo laboral .....	15
2.2.3. Banco Scotiabank .....	16
2.3. Definición de términos básicos .....	17
CAPÍTULO III: Hipótesis y variables.....	18
3.1. Hipótesis .....	19

3.1.1. Hipótesis general.....	19
3.1.2. Hipótesis específicas.....	19
3.2. Identificación de variables .....	19
3.2.1. Variable I: Estrés laboral.....	19
3.2.2. Variable II: Desempeño laboral .....	19
3.3. Operacionalización de variables.....	21
CAPÍTULO IV: Metodología .....	23
4.1. Método, tipo y nivel de la investigación .....	23
4.1.1. Método de la investigación .....	23
4.1.2. Tipo de la investigación .....	23
4.1.3. Nivel de la investigación.....	23
4.2. Diseño de la investigación .....	23
4.3. Población y muestra .....	24
4.3.1 Población .....	24
4.3.2 Muestra .....	24
4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	24
4.4.1. Técnicas .....	24
4.4.2. Instrumentos de recolección de datos.....	24
4.4.3. Análisis de datos .....	26
4.4.4. Procedimiento de la investigación.....	27
4.5 Consideraciones éticas .....	29
CAPÍTULO V: Resultados .....	30
5.1 Presentación de resultados .....	30
5.1.1 Estadística descriptiva de los grupos de estudio:.....	30
5.1.2 Estadística descriptiva de estrés laboral: .....	31
5.1.3 Variable Desempeño laboral:.....	38
5.1.4 Factores estresores y desempeño laboral:.....	40
5.1.5 Prueba de hipótesis: .....	45
5.2 Discusión de resultados.....	51
Conclusiones.....	54
Recomendaciones .....	55
Referencias bibliográficas .....	55
Anexos 60	
1. Matriz de consistencia.....	62
2. Documento de aprobación por el comité de ética.....	65
3. Consentimiento informado.....	66

4.	Permiso institucional.....	70
5.	Instrumentos de recolección de datos.....	71

## Índice de tablas

<b>Tabla 1.</b>	Síntomas asociados al estrés excesivo. <sup>27</sup> .....	11
<b>Tabla 2.</b>	Trastornos asociados al estrés. <sup>27</sup> .....	12
<b>Tabla 3.</b>	Trastornos psicológicos asociados al estrés. <sup>27</sup> .....	13
<b>Tabla 4.</b>	Niveles de estrés. <sup>13</sup> .....	25
<b>Tabla 5.</b>	Factores estresores- Cuestionario OIT-OMS. <sup>13</sup> .....	25
<b>Tabla 6.</b>	Niveles de rendimiento laboral. <sup>13</sup> .....	26
<b>Tabla 7.</b>	Trabajadores generales y administrativos del Banco Scotiabank.....	27
<b>Tabla 8.</b>	Composición del grupo de estudio.....	30
<b>Tabla 9.</b>	Frecuencia del nivel de estrés.....	31
<b>Tabla 10.</b>	Frecuencia del clima organizacional.....	32
<b>Tabla 11.</b>	Frecuencia de estructura organizacional.....	33
<b>Tabla 12.</b>	Frecuencia de territorio organizacional.....	34
<b>Tabla 13.</b>	Frecuencia de tecnología.....	35
<b>Tabla 14.</b>	Frecuencia de Influencia del líder.....	36
<b>Tabla 15.</b>	Frecuencia de falta de cohesión.....	37
<b>Tabla 16.</b>	Frecuencia de respaldo de grupo.....	38
<b>Tabla 17.</b>	Frecuencia del nivel de desempeño laboral.....	39
<b>Tabla 18.</b>	Tabla cruzada de factores estresores y variable de desempeño laboral.....	40
<b>Tabla 19.</b>	Fuerza de correlación por valor absoluto.....	46
<b>Tabla 20.</b>	Prueba de correlación de Spearman entre Variable Estrés Laboral y Variable de Desempeño Laboral.....	47
<b>Tabla 21.</b>	Prueba de correlación parcial usando el coeficiente Rho de Spearman.....	47
<b>Tabla 22.</b>	Resultados de correlación parcial comparación emparejada.....	48

## Índice de figuras

<b>Figura 1.</b>	Ubicación geográfica de las agencias donde se realiza el estudio. <sup>5</sup> .....	1
<b>Figura 2.</b>	Fases del estrés. <sup>11</sup> .....	10
<b>Figura 3.</b>	Llenado de consentimiento informado por personal administrativo.....	28
<b>Figura 4.</b>	Envío de cuestionarios.....	28
<b>Figura 5.</b>	Recepción de cuestionarios llenados en Google Forms.....	29
<b>Figura 6.</b>	Gráfico de frecuencia de los niveles de estrés.....	31
<b>Figura 7.</b>	Gráfico de frecuencia de clima organizacional.....	32

<b>Figura 8.</b> Gráfico de frecuencia del factor estructura organizacional .....	33
<b>Figura 9.</b> Gráfico de frecuencia de territorio organizacional .....	34
<b>Figura 10.</b> Gráfico de frecuencia de tecnología.....	35
<b>Figura 11.</b> Gráfico de frecuencia del factor influencia del líder .....	36
<b>Figura 12.</b> Gráfico de frecuencia del estresor falta de cohesión. ....	37
<b>Figura 13.</b> Gráfico de frecuencia de respaldo de grupo. ....	38
<b>Figura 14.</b> Gráfico de frecuencia del nivel de desempeño laboral. ....	39
<b>Figura 15.</b> Gráfico de matriz de correlación entre clima organizacional y desempeño laboral. .....	41
<b>Figura 16.</b> Gráfico de matriz de correlación entre estructura organizacional y nivel de desempeño laboral.....	42
<b>Figura 17.</b> Gráfico de matriz de correlación entre territorio organizacional y nivel de desempeño laboral.....	42
<b>Figura 18.</b> Gráfico de matriz de correlación entre tecnología y nivel de desempeño laboral. .....	43
<b>Figura 19.</b> Gráfico de matriz de correlación entre influencia del líder y nivel de desempeño laboral. ....	44
<b>Figura 20.</b> Gráfico de matriz de correlación entre cohesión y nivel de desempeño laboral. .	44
<b>Figura 21.</b> Gráfico de matriz de correlación entre respaldo de grupo y nivel de desempeño laboral .....	45
<b>Figura 22.</b> Gráfico de matriz de correlación tras correlación parcial con variable de control: variable nivel de estrés laboral .....	49

## Resumen

El estrés laboral es una patología frecuente, que ha aumentado durante la pandemia de COVID-19 en todos los trabajadores y por ende, en trabajadores de entidades financieras, afectando su salud y su desempeño laboral, con pérdidas para trabajadores y empresas. Esta investigación plantea como objetivo establecer la asociación entre estrés y desempeño laboral de los trabajadores administrativos de nueve agencias del Scotiabank en Lima-2022. La investigación fue de tipo aplicada, hipotética deductiva, con diseño no experimental, correlacional, de corte transversal, y enfoque cuantitativo. El muestreo fue no probabilístico, censal con 104 trabajadores. Se usó, la Escala de Estrés Laboral OIT-OMS, y el cuestionario de rendimiento laboral de Montero (2021), incluyendo el consentimiento informado. Se ha determinado que 56% de trabajadores presenta un nivel bajo de estrés, 55% nivel bajo de desempeño laboral y la correlación entre ambas según la prueba de Rho de Spearman es de -0,259. Los siete factores estresores en conjunto no se asocian significativamente al rendimiento profesional, solo tres factores cuentan con asociación significativa negativa débil y son: estructura organizacional, territorio organizacional e influencia del líder con Rho de Spearman de -0.350, -0.247, y -0.205 respectivamente. Ha arribado a las siguientes conclusiones: existe relación débil inversa entre estrés y desempeño laboral, se determina que de los 3 factores estresores con asociación significativa, el factor estructura organizacional es el que presenta una mayor fuerza de correlación con el nivel de desempeño laboral. Recomendaciones: plantear proyectos y establecer talleres que permitan el manejo adecuado del estrés.

Palabras clave: estrés laboral, desempeño laboral, factores estresores

## **Abstract**

Work stress is a frequent pathology, which has increased during the COVID-19 pandemic in all workers and, therefore, in workers of financial institutions, affecting their health and work performance, with losses for workers and companies. This research aims to establish the association between stress and work performance of administrative workers of nine Scotiabank agencies in Lima-2022. The research was applied, hypothetical-deductive, with a non-experimental, correlational, cross-sectional design, and a quantitative approach. The sampling was non-probabilistic, census with 104 workers. The OIT-WHO Job Stress Scale and the Montero job performance questionnaire (2021) were used, including informed consent. It has been determined that 56% of workers present a low level of stress, 55% a low level of job performance and the correlation between the two according to Spearman's Rho test is -0.259. The seven stressors as a whole are not significantly associated with professional performance, only three factors have a weak negative significant association and they are: organizational structure, organizational territory and influence of the leader with Spearman's Rho of -0.350, -0.247, and -0.205 respectively. It has reached the following conclusions: there is a weak inverse relationship between stress and work performance, it is determined that of the 3 stressors with a significant association, the organizational structure factor is the one that presents a greater correlation strength with the level of work performance. Recommendations: propose projects and establish workshops that allow proper stress management.

Keywords: work stress, job performance, stressors

## Introducción

Hoy en día el estrés es considerado una enfermedad silenciosa, que pocas veces es tomado en cuenta dentro del ámbito personal o laboral, no teniendo conciencia de las repercusiones que esta puede producir a futuro, tanto en la salud física, psicológica y laboral. Según la Organización Mundial de la Salud. OMS, la salud es el completo estado de bienestar físico, psicológico y social y no sólo la ausencia de enfermedades, también define que el estrés es la respuesta del organismo ante cualquier agente estresor.<sup>1</sup>

Por otro lado, la Organización Mundial del Trabajo (OIT) indica que no se conoce en su totalidad el origen e impacto del estrés, no se cuenta con herramientas estandarizadas según la realidad de los diferentes países para la medición del estrés laboral.<sup>2</sup>

En el Perú, esta patología es considerada una endemia, con una alta frecuencia en los diferentes centros laborales, con una alta probabilidad de padecimiento dentro de los trabajadores, las cuales pueden manifestarse mediante agotamiento mental, depresión, agotamiento físico, irritabilidad, insomnio, etc. Todo esto lleva a futuro a desencadenar problemas de salud, como hipertensión, accidentes cerebrovasculares, infarto de miocardio, alteraciones mentales, todo ello aumentando el riesgo de que el trabajador necesite atención médica no solo ambulatorias sino llegando en algunos casos a hospitalizarse, aumentando la ausencia laboral y por tanto generando pérdidas económicas en las empresas donde laboran.<sup>3</sup>

La importancia de esta investigación radica en que procuramos explicar que en el mundo financiero el recurso humano tiene una gran importancia para el crecimiento de las empresas. Además, en el año 2022 el gobierno libera las restricciones planteadas anteriormente para la prevención de contagios de la COVID -19, esto ha llevado a incrementar la afluencia de clientes en las instituciones financieras, aumentando así el riesgo en los trabajadores administrativos no solo del contagio sino del incremento de estrés, agotamiento laboral, los índices delictivos en la capital, el tráfico vehicular; por todo ello, se plantea determinar el vínculo entre estrés y el rendimiento laboral en los colaboradores administrativos del Banco Scotiabank ubicado en la ciudad de Lima, porque durante la pandemia de COVID-19 no se han realizado investigaciones similares.

La investigación busca no sólo determinar la asociación entre estas variables, sino que busca establecer los factores estresores que están más vinculados al desempeño laboral, y con ello promover en la empresa planes y proyectos que permitan mejorar el manejo del estrés, disminuir sus niveles y mejorar así sus niveles de desempeño laboral, además nos servirá de base para investigaciones similares a gran escala. Todo esto también ayudará a que se cumpla la legislación del Estado Peruano con respecto a los cuidados que se deben promover n favor

de los trabajadores, para disminuyendo los riesgos laborales.

Dentro de los objetivos, se ha planteado como objetivo general: establecer la asociación entre estrés y desempeño laboral en los trabajadores administrativos del Banco Scotiabank en Lima en el año 2022. Además, se plantean dos objetivos específicos; en la que se busca determinar si todos los factores estresores se asocian significativamente con el rendimiento laboral y determinar si al menos un factor estresor presenta una mayor fuerza de correlación con el desempeño profesional en los colaboradores administrativos que pertenecen al banco Scotiabank en Lima en el año 2022.

Esta investigación está estructurada en cinco capítulos: el capítulo I, trata sobre el planteamiento del estudio; el capítulo II trata sobre el marco teórico; el III detalla la hipótesis y variables; el capítulo IV trata sobre la metodología usada en el estudio; en el capítulo V se muestran los resultados, y finalmente se presentan las conclusiones, recomendaciones, bibliografía y anexos.

Las autoras.

# CAPÍTULO I: Planteamiento del estudio

## 1.1. Delimitación de la investigación

### 1.1.1. Delimitación territorial

Este estudio se realizó en nueve agencias del Banco Scotiabank, de las cuales ocho agencias se encuentran en Lima Norte: Agencia Fiori y Agencia San Martín de Porres (distrito del mismo nombre), Agencia Comas (distrito de Comas), Agencia El Naranjal y Agencia Los Olivos (distrito Los Olivos), Agencia Megaplaza 1 y Agencia Multicenter (distrito de Independencia), Agencia Puente Piedra (distrito de Puente Piedra) y una agencia se encuentra en Lima Centro: Agencia Rímac (distrito del Rímac), provincia de Lima, departamento de Lima, Perú.

Lima es la capital del Perú y su población es de 4 millones 921 mil 100 personas, está conformada por 43 distritos. Según el Instituto Nacional de Estadística e Informática, el distrito San Martín de Porres tiene una población de 714,952 habitantes, el distrito de Comas una población de 525,000 habitantes, el distrito de Los Olivos cuenta con 318,140 habitantes, el distrito de Puente Piedra con 416, 531 habitantes, el distrito de Independencia cuenta con aproximadamente 211,360 habitantes, y el distrito de Rímac con una población de 176 169 habitantes; siendo estos distritos los que cuentan con un alto índice de tráfico y delincuencia, particularidades que incrementan el nivel de estrés en su población.<sup>4</sup>

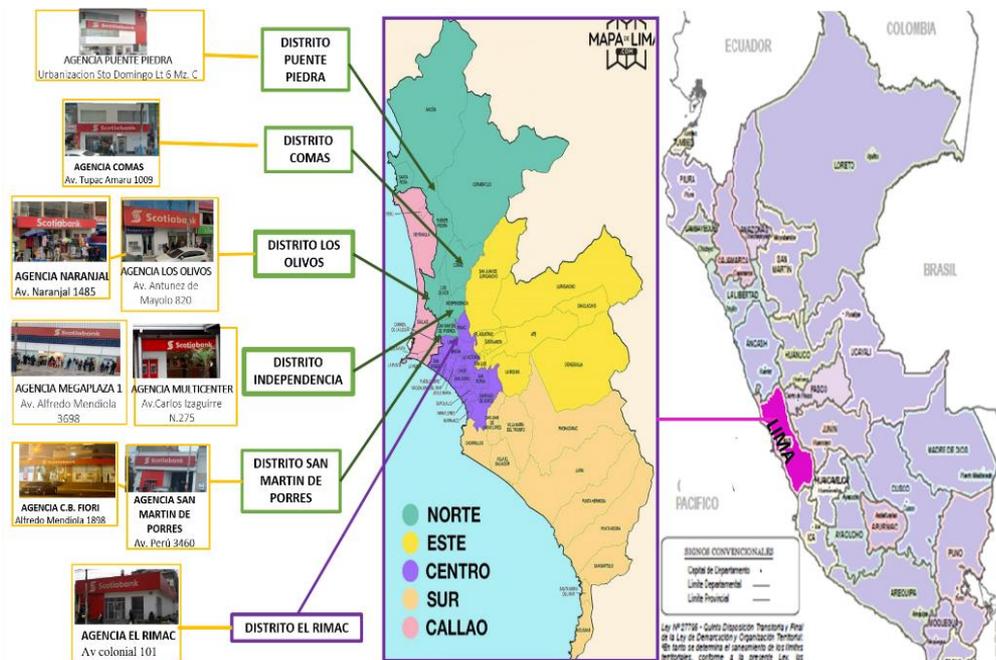


Figura 1. Ubicación geográfica de las agencias donde se realiza el estudio.<sup>5</sup>

### **1.1.2. Delimitación temporal**

La investigación se realizó durante el año 2022, ya que no existen estudios sobre la trascendencia que tuvo la Pandemia en la incidencia de stress y su repercusión en el ejercicio de funciones del personal administrativo del Banco Scotiabank. La pandemia del COVID -19 fue uno de los mayores desastres después de la segunda guerra mundial, que trajo repercusiones en los diferentes sectores tanto en las actividades comerciales bancarias y afectó directamente a los colaboradores tanto en su estado de salud, así como en su desempeño laboral.<sup>6</sup>

### **1.1.3. Delimitación conceptual**

El trabajo de investigación se desarrolló en la línea de investigación que pertenece a la Salud Ocupacional el cual tiene como objetivo la prevención de lesiones o enfermedades, la promoción de salud abordando factores psicosociales y mantenimiento de la salud física y mental de los empleados de diferentes ocupaciones, actividades realizadas en Salud Pública y más aún durante tiempos de COVID.19, ya que el plano laboral se ha visto afectado por este.

## **1.2. Planteamiento del problema**

Selye definió el estrés ante la Organización Mundial de la Salud como la respuesta general del organismo ante cualquier estímulo estresor o situación estresante. Y desde entonces se usa este concepto de varias maneras y en distintos ámbitos, hoy en día todo el mundo escucha hablar de estrés o de estar estresados.<sup>1</sup>

En el Perú, esta realidad no es diferente a los mencionado líneas arriba, se podría decir que el estrés es una epidemia silenciosa, en la medida que, según una investigación realizada en Perú por Chacón se evidenció que, un aproximado del 80% presenta stress, de los cuales un 29,9% afecta a varones y 47,7% a mujeres. Datos aproximados también fueron obtenidos por la encuestadora GFK, que en 2016 realizaron una investigación con una muestra de 1244 personas en diecisiete de los veinticuatro departamentos de Perú donde se evidencio que el 65% refiere que semanalmente mínimo presenta un síntoma de estrés y 21% tiene más de dos síntomas repetidos.<sup>7</sup>

El estrés laboral actualmente es una patología de más alta frecuencia en cualquier lugar de trabajo, con una probabilidad que, de diez trabajadores, ocho refieren manifestar esta condición, que pueden desencadenar problemas de salud, logrando que los empleados sean menos idóneos para desarrollar sus labores diarios, con la respectiva pérdida económica que tendrá que asumir la empresa. Por tanto, el estrés no solo causa afectación en el colaborador sino afecta directamente a la competitividad de una empresa.<sup>3</sup>

La OIT refiere que en América Latina no se cuentan con investigaciones suficientes sobre este tema, no se conoce con certeza la diferencia que existe entre países según su realidad cultural, conductual, así como de las causas que incrementan los índices de esta y su efecto en la salud de la persona, su medio y la organización a la que pertenece, tampoco existe un instrumento que pueda servir en las diferentes realidades a nivel mundial para su determinación.<sup>2</sup>

El desempeño laboral puede entenderse como la particularidad que posee un empleado al realizar sus actividades diarias y por tanto con ello contribuir en el desarrollo y crecimiento de su centro de labores, durante cierto período de tiempo. Se trata de un concepto en recursos humanos que sirve para poder entender de qué manera una persona se desenvuelve en su rol.<sup>8</sup>

En la ciudad de Wuhan- China en el año 2019 se detectó la presencia de una nueva cepa de coronavirus que provocaba neumonía grave y altos índices de mortalidad, la OMS declaró al COVID-19 como una pandemia en marzo del 2020. En el Perú el gobierno declaró el 16 de marzo del 2020 Cuarentena a nivel nacional para disminuir la propagación del COVID-19, lo que llevó a las empresas a cerrar parcialmente las atenciones presenciales e iniciar las atenciones virtuales, llamada teletrabajo, la cual llevó a un incremento en los índices de estrés.<sup>3</sup>

Durante el año 2022, se han producido la tercera y cuarta ola del COVID-19 en el Perú en los meses de enero y julio respectivamente, pese a ello en octubre del 2022 el gobierno levantó el estado de emergencia sanitaria a nivel nacional, con lo cual se han levantado ciertas restricciones, tras ello en diciembre inició la quinta ola de COVID-19, todo ello ha aumentado la exposición del personal administrativo, aumentando el temor al contagio y por ende los casos de stress laboral en los empleados de entidades bancarias como el Banco Scotiabank.

En la Institución financiera Scotiabank se pretende definir la asociación que pueda existir entre el rendimiento laboral y el estrés de los trabajadores administrativos, así como determinar cuáles son los factores estresores que se presentan con mayor incidencia durante el periodo 2022, para conocer de esta manera la problemática de la institución y cómo ésta se ha presentado durante la pandemia del COVID-19, para poder plantear proyectos que mejoren el estado de salud integral de los colaboradores administrativos y esto mejore el cumplimiento de metas institucionales.

### **1.3. Formulación del problema**

#### **1.3.1. Problema general**

¿Cuál es la asociación entre estrés y desempeño laboral en los trabajadores administrativos del banco Scotiabank en Lima, 2022?

### **1.3.2. Problemas específicos**

- ¿Cuál es la asociación entre todos los factores estresores y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del banco Scotiabank en Lima, 2022?
- ¿Cuál es el factor estresor que se asocia más al desempeño laboral en los trabajadores administrativos del Banco Scotiabank en Lima en el año 2022?

## **1.4. Objetivos de la investigación**

### **1.4.1. Objetivo general**

Establecer la asociación entre estrés y desempeño laboral en los trabajadores administrativos del Banco Scotiabank en Lima, 2022

### **1.4.2. Objetivos específicos**

- Describir la asociación entre todos los factores estresores y el desempeño laboral en los trabajadores administrativos del Banco Scotiabank en Lima, 2022.
- Identificar al menos un factor estresor que se asocie más al desempeño laboral en los trabajadores administrativos del Banco Scotiabank en Lima, 2022.

## **1.5. Justificación de la investigación**

### **1.5.1. Justificación teórica**

Según las teorías que se cuentan hasta el momento se realizará una investigación que contribuya en determinar no solo los niveles de estrés laboral sino del impacto de ésta en el ámbito laboral en los colaboradores del área administrativa del Banco Scotiabank, por todo ello se abordó en esta investigación como es que el éxito de una empresa se basa en el cuidado que se brinda al recurso humano que posee, pues de ello depende el éxito de la empresa.<sup>9</sup>

### **1.5.2. Justificación práctica**

El estrés es una de las patologías con mayor incidencia en nuestro país, y en especial Lima.<sup>3</sup> En el año 2022, tras la liberación de las restricciones impuestas por el gobierno debido a la pandemia, se ha incrementado la afluencia de clientes en las instituciones financieras, por tanto los trabajadores administrativos de estas entidades son considerados como población vulnerable a padecer de estrés laboral por la alta exigencia a la que son sometidos por parte de la empresa, el trabajo por producción que son medidos trimestralmente, la inestabilidad laboral, la gran carga laboral, el ambiente físico donde desempeñan sus labores, el tráfico vehicular, los altos índice de delincuencia en las agencias evaluadas, horarios de trabajo extenuantes, y sumado a ello el temor al contagio de COVID-19, todo ello los lleva a trabajar bajo presión, por ello la necesidad de determinar la correlación entre el desempeño laboral y el estrés en medio de esta pandemia en los trabajadores administrativos

del Banco Scotiabank en Lima, ya que no se cuentan con investigaciones previas de esta asociación durante la pandemia.

La presente investigación buscó precisar la existencia de estrés laboral, los factores estresores y la repercusión sobre el grado de desempeño laboral del personal administrativo del Banco Scotiabank, los resultados del estudio nos permitió obtener un diagnóstico situacional actual, y así brindar una visión más amplia de esta problemática a la alta gerencia, la cual posibilitó proponer estrategias y guías que permitieron plantear mejoras en las condiciones laborales de sus trabajadores, y así lograr que tuvieran manejo adecuado del estrés, reaccionando de manera positiva frente a ésta, con lo cual podrán enfrentar adecuadamente los retos, fomentando la creatividad, mejorando su salud mental, además logrando un adecuado desempeño de sus funciones, alcanzando las metas institucionales, todo esto pudo ser replicado en otras agencias del grupo Scotiabank. Además, al prevenir los daños psíquicos y sociales en los colaboradores de la institución se pudo cumplir adecuadamente la legislación que existe en el Estado Peruano, la Ley N° 29783 que estipula la prevención de los riesgos laborales, específicamente los riesgos psicosociales, disminuyendo las sanciones a la empresa a causa de ésta.<sup>10</sup> Por tanto, podemos afirmar que esta investigación fue relevante y conveniente.

## **CAPÍTULO II: Marco teórico**

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

#### **2.1.1. Antecedentes internacionales**

Onofre L. (2019) realizó un estudio en la Universidad Andina Simón Bolívar con el objetivo determinar el efecto que tiene el Estrés en el rendimiento laboral, como resultados encontró que la mayoría de los encuestados se encontraban entre las edades de 41 - 50 años, la mayoría fueron varones, al evaluar el estrés por dimensiones encontraron la baja influencia con respecto al ambiente laboral y territorio laboral, falta de unión entre compañeros; con la aparición de estrés laboral. Por otro lado, la dimensión tecnología tiene una influencia media; asimismo el factor efecto del líder y respaldo del grupo tuvieron una gran influencia para la aparición de un estrés de nivel medio y en cuanto a la evaluación del desempeño laboral se obtuvo que la mayoría se encontraba entre satisfactorio y bueno. Como conclusión general se encontró que se acepta su hipótesis nula es decir que no se encuentra asociación entre el estrés y el desempeño laboral, el nivel de estrés es bajo en la unidad de talento humano y por tanto no tiene impacto en el logro de sus funciones.<sup>9</sup>

Mejía C. et al. (2019) tuvo como objetivo determinar las causas sociolaborales vinculados al estrés entre los servidores en Latinoamérica. Este estudio se aplicó en seis países de Latinoamérica, en la que incluyeron a Perú como parte del estudio, se realizó en trabajadores administrativos de diferentes empresas, usaron como instrumento un cuestionario adaptado que constaban de catorce ítems. Como resultados encontraron que de manera frecuente sintieron la sensación de estar nerviosos o estresados y de enfadarse por cosas en las que no tenían el control; dentro de los países que presentaron menos nivel de estrés se encontró Perú, y el país que presentó el mayor nivel de estrés fue Venezuela, también concluyó que el sexo con altos índices de estrés fue el femenino.<sup>11</sup>

Velásquez N. et al. (2016) tuvieron como objetivo evaluar el grado de estrés del personal de salud en relación al desempeño de funciones en el hospital Luis G Dávila. Los resultados fueron: la edad promedio de los encuestados fue de 34.1 años, el sexo femenino conformó la mayor parte de la muestra, la muestra compuesta en su mayoría por licenciados en enfermería y médicos cirujanos, el índice de estrés encontrado fue bajo; el grado de rendimiento laboral en mayor proporción fue excelente, con respecto a la asociación entre las dos variables se observó que a cuanto mayor nivel de estrés, menor es el desempeño laboral, además se observó que el sexo femenino presenta más índice de estrés.<sup>12</sup>

Montero G. (2020) realizó un estudio en Ecuador, su objetivo fue resolver la

conexión entre el stress laboral y el rendimiento de colaboradores en entidades bancarias, así como identificar los estresores laborales. La mayor parte de la muestra conformada por trabajadores del sexo femenino, de los cuales el 89% de empleados presentan un índice bajo de estrés, el ejecutivo financiero presentó un grado intermedio de stress; además el estresor que presenta mayor relevancia es la influencia del líder seguido por estructura y clima organizacionales. Por otro lado, estableció que la mayor parte presenta alto nivel de rendimiento laboral. Se concluyó que las variables estrés y desempeño laboral tienen una correlación débil, cuanto menor es el estrés mayor es el grado de desempeño laboral.<sup>13</sup>

### **2.1.2. Antecedentes nacionales**

De la Cruz Y. (2016) tuvo como objetivo evaluar el estrés laboral y su relación con el desempeño profesional en el personal de Emergencia de un Hospital; usó como herramienta el cuestionario “Inventario Burnout de Maslach” y la guía de observación de evaluación de desempeño laboral. Sus resultado: gran parte de trabajadores presentaron un índice alto de stress, de éstos el personal más afectado fue enfermería y el nivel de rendimiento laboral fue regular. El estudio concluyó que hay influencia significativa entre estas variables.<sup>14</sup>

Ramírez F. et al. (2019) plantearon como objetivo definir como se asocia el estrés con el desempeño del personal de enfermería. Los resultados conseguidos mediante las pruebas estadísticas establecieron que un 78% presentan un grado medio de stress y un nivel regular de rendimiento laboral. Se concluye que las variables se correlacionan de manera significativa e inversa.<sup>15</sup>

Larico E. et al. (2021) cuyo objetivo fue definir el grado de afectación del estrés en función al rendimiento laboral en colaboradores de las Cooperativas de Ahorro y Crédito. Los resultados obtenidos mostraron que un gran porcentaje presentó un índice bajo de estrés y se ve alteración en su nivel de desempeño laboral, mientras un grupo menor de colaboradores presentaron un alto grado de estrés influyendo en su desempeño laboral; por otro lado, el mayor porcentaje de trabajadores presentaron un rendimiento laboral alto. Conclusión el grado de estrés influyó negativamente en el rendimiento laboral.<sup>16</sup>

Suárez J. Yui L. (2021) tuvieron como objetivo establecer el grado de asociación entre las variables stress laboral y rendimiento laboral en trabajadores de la oficina del seguro integral de salud del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas. Resultado: un alto rendimiento laboral fue influido por un índice bajo de estrés. Se concluye que hay una correlación significativa entre el stress y el rendimiento laboral, pues un índice bajo de estrés produce un mejor nivel de su desempeño.<sup>17</sup>

Chávez L. (2015) estableció como objetivo determinar el efecto del estrés laboral frente al rendimiento laboral del personal administrativos de Electrosur S.A. y estudiar los factores estresores. Los resultados mostraron un alto índice de estrés, siendo la recarga laboral el factor más asociado al rendimiento. Concluyen que el stress laboral repercute en el nivel de rendimiento laboral.<sup>18</sup>

Zapata P. (2021) su objetivo fue analizar el vínculo entre el estrés organizacional y el rendimiento laboral en el personal administrativo de una corporación transnacional. Contó con una población de 50 colaboradores. Los resultados muestran que el rendimiento laboral está sumamente influenciado por el estrés organizacional, además evalúan que dos factores estresores: carga laboral y reacciones emocionales están vinculados con el nivel de rendimiento laboral, porque el personal manifestó inestabilidad laboral, refieren además un ambiente laboral poco grato; en la dimensión relaciones interpersonales también tuvo gran influencia en el desempeño laboral debido a la inadecuada comunicación entre compañeros, con el superior o de acción conjunta.<sup>19</sup>

Alcahuaman N. (2019) tuvo el objetivo de determinar cómo afecta el estrés organizacional al rendimiento laboral del personal de una compañía de construcción privada. La población fue de 65 trabajadores. Obtuvo como resultado: la mayor parte de la muestra fue de sexo femenino, en un mayor porcentaje se determina que los trabajadores tienen alta carga laboral, y que trabajan bajo presión. Conclusión el rendimiento laboral se vio afectado directamente por el stress organizacional, se determinó además que los factores asociados a la presentación de estrés son: carga del trabajador, reacciones emocionales, las relaciones interpersonales, trabajo bajo presión y prolongación de jornada laboral.<sup>20</sup>

Ostos J. (2015) tuvo como objetivo reconocer el influjo de los estresores ocupacionales frente a la satisfacción profesional del personal de una unidad minera. Su muestra constituida de 200 obreros varones. Resultado el total de encuestados es de sexo masculino, la mayoría de la población presentó un nivel de estrés medio, además se precisó que la satisfacción profesional no tuvo relación con los estresores.<sup>21</sup>

Maura B. y Hermoza H. (2019) estudiaron el nexo entre el stress y el rendimiento laboral en los representantes financieros de la entidad financiera Interbank - Arequipa. Obtuvieron como resultado: a la mayoría de representantes financieros les gusta trabajar con metas y exigencias, la mitad de la muestra sintió dudas en poder asumir las metas. Conclusión: el rendimiento laboral estuvo correlacionado directamente con el estrés, y cuanto mayor fue

el nivel de estrés en el representante financiero este afectará de manera positiva, ya que éste actuará de la mejor manera para realizar un buen desempeño laboral.<sup>22</sup>

Renteria E. (2021), su objetivo fue establecer la influencia del stress con el rendimiento laboral del personal administrativo de Caja Sipán; cuya muestra fue de 42 trabajadores. Los resultados fueron: la mayor parte de la muestra fue de sexo masculino, el grado de rendimiento laboral fue medio. Conclusión: el estrés no repercute de manera positiva ni negativa al rendimiento laboral de los trabajadores, además se observa que el equilibrio emocional influye en el logro de sus metas, por tanto la dimensión que más se ve asociado al desempeño fue la dimensión personalidad.<sup>23</sup>

Quispe S. (2016) tuvo como objetivo establecer la conexión entre los índices de estrés y el clima organizacional en los trabajadores de una compañía privada. La muestra estuvo compuesta por 168 trabajadores. Resultado: la mayoría presentó un bajo grado de estrés, no se encuentra diferencias según sexo en la presentación de stress laboral. Concluye que existe una correlación significativa entre las dos variables, es decir que sí existe un buen clima laboral habrá menos índice de estrés laboral.<sup>24</sup>

Urupeque G. (2017) su objetivo fue establecer el vínculo entre stress laboral y el rendimiento organizacional en colaboradores de una organización urbana. Presentó una muestra conformada por 260 trabajadores, de los cuales 60 eran administrativos y 200 eran operarios. Presentó como resultado que el mayor porcentaje de encuestados mostró muy bajo grado de estrés, y alto grado de desempeño, el sexo masculino fue el más afectado por el estrés, el grado de rendimiento laboral fue mayor en el sexo femenino. Conclusión ambas variables están asociadas negativamente, es decir que los trabajadores que registraron menor estrés tienden a tener un mejor desempeño laboral.<sup>25</sup>

Zerpa A. (2014) plantó como objetivo determinar la influencia del clima laboral en relación al rendimiento laboral de los trabajadores de una entidad del Estado ubicado en Lima. Dispuso como muestra a 30 trabajadores. Resultado se determina una correspondencia alta, significativa entre las variable dependiente e independiente.<sup>26</sup>

## **2.2. Bases teóricas**

### **2.2.1. Estrés**

#### **2.2.1.1. Definición:**

Según la Real Academia Española, el estrés es aquella tensión que sufre una persona al atravesar circunstancias extenuantes, y éstos pueden desencadenar alteraciones

físicas y psicológicas.<sup>27</sup>

### 2.2.1.2. Fases del estrés:

Según Selye existen cuatro fases de estrés según su duración:

- I Fase de alarma: dura poco tiempo, se da cuando el organismo está frente a un acontecimiento externo, aquí se produce la sintomatología asociada al estrés.<sup>28</sup>
- II Fase de resistencia: de duración variable, se da cuando un desencadenante de estrés permanece un poco más de tiempo, aquí si existe adaptación la persona puede volver a la normalidad, pero si el estresor continúa pasa a la fase subsecuente.<sup>28</sup>
- III Estado de agotamiento: el cuerpo no tolera el estrés, por tanto, no se adapta y éstos puede causar daños en la salud del individuo que lo padece.<sup>28</sup>

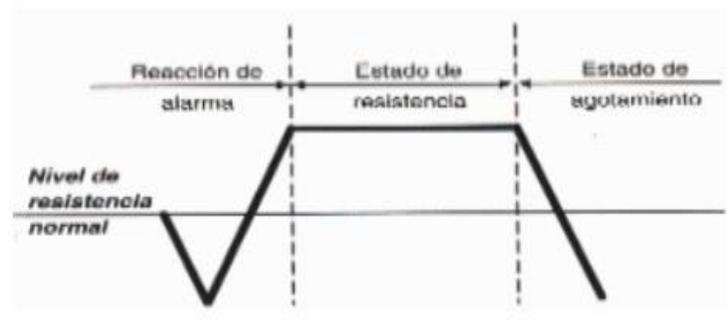


Figura 2. Fases del estrés.<sup>11</sup>

### 2.2.1.3. Estrés laboral:

De acuerdo a la OIT, el stress laboral para la Organización Internacional del Trabajo (OIT) es la reacción corporal y mental producido al existir una desproporción entre las exigencias laborales y las cualidades del personal a cargo, así como de los medios o recursos con los que el trabajador pueda usar para desempeñar sus funciones.<sup>29</sup>

El estrés laboral tiene ciertos aspectos que pueden ayudar o prevenir su aparición como: el factor situacional, es decir, diferentes condiciones laborales producen diferentes niveles de estrés laboral; otro aspecto son las diferentes particularidades de los trabajadores que los pueden hacer más susceptible de padecer estrés o que puedan protegerlos de esto; también existe el aspecto de inestabilidad temporal, es decir el nivel de estrés puede cambiar con el tiempo de exposición, cuanto más crónico sea esta exposición más daños a la salud podrá causar en la persona que lo padece; el último aspecto es la dimensionalidad, pues se ha visto que aquellos que han presentado estrés moderado alto se han asociado a una disminución en el desempeño de los trabajadores así como de alteraciones en su salud.<sup>27</sup>

### **Tipos de estrés laboral:**

- **Estrés positivo:** llamado también estrés, es aquel que produce una reacción eficaz e impulsa al individuo a lograr sus objetivos y enfrentar correctamente circunstancias nuevas.<sup>28</sup>

- **Estrés negativo:** llamado también distrés, se da cuando el cuerpo responde de forma impropia ante situaciones de estrés, causando problemas de salud a la persona que lo padece.<sup>28</sup>

#### **2.2.1.4. Síntomas de estrés:**

El estrés puede producir síntomas físicos, psicológicos y también alterar la conducta de la persona que lo sufre, como se detalla a continuación:

**Tabla 1.** Síntomas asociados al estrés excesivo.<sup>27</sup>

<p><b>Aumento de síntomas físicos:</b> problemas de sueño, cansancio, fatiga, tensión muscular, etc.</p> <p><b>Cambios emocionales:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Cambios de humor, irritabilidad, preocupación excesiva, tristeza, nerviosismo.</li><li>- Sensación de confusión.</li><li>- Sentimientos de falta de control sobre uno mismo y las situaciones.</li><li>- Sentimientos de baja autoestima.</li></ul> <p><b>Cambios en el funcionamiento mental:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Dificultad para concentrarse, para pensar y tomar decisiones.</li><li>- Dificultad para mantener la atención.</li><li>- Despistes y olvidos frecuentes.</li><li>- Bloqueos mentales.</li><li>- Sensación de confusión mental.</li><li>- Sentimientos de falta de control sobre uno mismo y sobre las situaciones.</li></ul> <p><b>Cambios en la conducta:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Deterioro de las relaciones interpersonales:<ul style="list-style-type: none"><li>- Aislamiento.</li><li>- Hipersensibilidad a las críticas.</li><li>- Aumento de las conductas y actitudes hostiles.</li><li>- Deshumanización del trabajo y de las relaciones interpersonales.</li><li>- Aumento de las críticas y quejas destructivas.</li></ul></li><li>- Aumento de los hábitos de conducta poco saludables y disminución de hábitos beneficiosos para la salud:<ul style="list-style-type: none"><li>- Uso inadecuado de fármacos.</li><li>- Consumo de tabaco, alcohol y otras sustancias psicoactivas.</li><li>- Alteración de los hábitos de alimentación.</li><li>- Sedentarismo.</li></ul></li><li>- Mayor susceptibilidad a sufrir accidentes.</li></ul>
---

#### **2.2.1.5. Consecuencias del estrés laboral:**

- **Consecuencias físicas:** las afecciones producidas por el estrés pueden ser un gatillante para la aparición de enfermedades en individuos susceptibles que tengan o no algún factor de riesgo, dichas alteraciones físicas a presentarse son: hipertensión arterial,

cardiopatías, alergias, secreción hormonal como el cortisol y adrenalina, etc. De todas las afecciones, las enfermedades cardiovasculares son las más importantes ya que aumenta el riesgo de muerte a causa de ésta.<sup>25</sup>

**Tabla 2.** Trastornos asociados al estrés.<sup>27</sup>

<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Trastornos cardiovasculares:</b><ul style="list-style-type: none"><li>– Hipertensión arterial.</li><li>– Enfermedades coronarias.</li><li>– Arritmias.</li></ul></li><li>• <b>Trastornos Inmunológicos.</b></li><li>• <b>Trastornos musculoesqueléticos:</b><ul style="list-style-type: none"><li>– Lumbalgia y cervicalgia inespecífica.</li></ul></li><li>• <b>Trastornos respiratorios:</b><ul style="list-style-type: none"><li>– Asma bronquial.</li></ul></li><li>• <b>Trastornos gastrointestinales:</b><ul style="list-style-type: none"><li>– Úlcera péptica.</li><li>– Dispepsia funcional.</li><li>– Síndrome de Intestino Irritable.</li><li>– Colitis ulcerosa.</li><li>– Aerofagia.</li><li>– Digestiones lentas.</li></ul></li><li>• <b>Trastornos dermatológicos:</b><ul style="list-style-type: none"><li>– Psoriasis.</li><li>– Prurito.</li><li>– Dermatitis atópica.</li><li>– Hiperhidrosis.</li><li>– Alopecia.</li></ul></li><li>• <b>Trastornos endocrinos:</b><ul style="list-style-type: none"><li>– Diabetes.</li></ul></li><li>• <b>Otros:</b><ul style="list-style-type: none"><li>– Trastornos por dolor crónico.</li><li>– Fatiga crónica.</li><li>– Trastornos bucodentales.</li></ul></li></ul>
---

• **Consecuencias psicológicas:** El estrés puede desencadenar enfermedades mentales o que pacientes con problemas mentales desencadenen episodios agudos. De todos los trastornos psicológicos una de las más frecuentes es la depresión y esta afección se asocia a años laborales perdidos. En la tabla 6 se resumen las consecuencias psicológicas asociadas al estrés.<sup>27</sup>

**Tabla 3.** Trastornos psicológicos asociados al estrés.<sup>27</sup>

<ul style="list-style-type: none"><li>• Depresión.</li><li>• Trastornos de ansiedad.</li><li>• Abuso y/o dependencia del alcohol y otras sustancias psicoactivas.</li><li>• Trastornos del sueño.</li><li>• Alteraciones de la conducta alimentaria.</li><li>• Disfunciones sexuales:<ul style="list-style-type: none"><li>– Deseo sexual hipoactivo.</li><li>– Disfunción eréctil.</li></ul></li><li>• Descompensación de trastornos mentales graves y crónicos:<ul style="list-style-type: none"><li>– Trastornos psicóticos.</li><li>– Trastornos de la personalidad.</li><li>– Trastorno obsesivo-compulsivo.</li><li>– Trastornos bipolares, etc.</li></ul></li></ul>
--

- **Consecuencias conductuales:** puede producir aumento en los índices de ausentismo, disminución en el desempeño laboral, alteraciones en los hábitos alimenticios, consumo de alcohol, tabaco, droga, además se puede observar cambios de conducta como agresividad.<sup>27</sup>

- **Consecuencias para la empresa:** El estrés puede significar grandes pérdidas económicas para una empresa, por tanto, es necesario recordar que la pieza fundamental para el éxito de una empresa es lograr que el trabajador tenga un adecuado ambiente laboral, las consecuencias son:

- Elevado ausentismo: como excusa para escapar de los estresores laborales el trabajador suele recurrir a enfermedades para tratar de justificar su inasistencia.<sup>30</sup>

- Baja productividad: el trabajador no se siente motivado y sólo cumple lo mínimo dentro de su horario de trabajo.<sup>30</sup>

- Falta de compañerismo: cuando la empresa incentiva una competencia equivocada entre los colaboradores.<sup>30</sup>

- Solicitud de cambio de área laboral: cuando la persona busca salir del ambiente laboral para evitar conflictos o roces.<sup>30</sup>

- Aumento de insatisfacción de clientes: por la calidad deficiente de atención que brinda el colaborador al cliente.<sup>30</sup>

- Consumo de sustancias adictivas: puede verse un aumento en el

consumo de tabaco, drogas, alcohol, etc.<sup>30</sup>

- Degradación de la imagen institucional.<sup>19</sup>
- Descenso de las utilidades.<sup>19</sup>
- Uso inadecuado de los recursos de la empresa.<sup>19</sup>
- Problemas en la toma de decisiones.<sup>19</sup>

#### 2.2.1.6. Factores estresores:

Según la OMS, divide los factores estresores en siete dimensiones, las cuales son situaciones que pueden desencadenar diferentes tipos de estrés afectando de manera negativa el ambiente laboral.<sup>25</sup>

- **Clima organizacional:** Todas las personas que pertenecen a algún ámbito laboral se ven influidos con el entorno que los acoge, éste puede brindar tranquilidad al trabajador o puede contribuir a desarrollar ciertas patologías no solo físicas sino emocionales, por tanto, las personas según sus características innatas pueden ser más vulnerables que otras en sufrir diferentes grados de estrés.<sup>16</sup>

- **Estructura organizacional:** Toda organización cuenta con cierta división de jerarquías según la formación profesional del trabajador, además cuentan con normas institucionales las cuales en algunos casos suelen ser tediosas, todas estas características pueden desencadenar estrés laboral en ciertos trabajadores.<sup>16</sup>

- **Territorio organizacional:** espacio donde una persona realiza su actividad laboral, ciertas personas suelen tener un sentimiento de pertenencia hacia su centro de trabajo.<sup>25</sup>

- **Tecnología:** El espacio físico donde labora, la tecnología que ofrece la organización, así como la exigencia que percibe el trabajador para el desarrollo adecuado de sus funciones pueden llevar a incrementar los grados de estrés, ya que es sabido que la tecnología está en constante evolución en todos los ámbitos laborales siendo un detonante en ciertas personas para el desarrollo de estrés.<sup>16</sup>

- **Influencia del líder:** son las acciones que realiza un líder hacia sus colaboradores que pueden desencadenar estrés laboral para ciertos trabajadores, por tanto, influir en su desempeño laboral.<sup>16</sup>

- **Falta de Cohesión:** es una atracción que permite que el grupo de trabajo quede asociado y trabaje en equipo, cuando este se altera puede resultar estresante para los trabajadores.<sup>16</sup>

- **Respaldo de grupo:** es la ayuda o respaldo que brinda el equipo de

trabajo para el logro de las metas, y permite que el trabajador se sienta protegido por su equipo, cuando esto no sucede puede desencadenar estrés.<sup>25</sup>

#### **2.2.1.7. Evaluación del estrés laboral:**

Para la evaluación del estrés laboral existen varios cuestionarios, pero uno de los más usados es el cuestionario elaborado, estandarizado y validado por la OIT en asociación con la OMS, la cual determina específicamente las áreas que producen mayor estrés laboral, es decir establecer si el estresor que afecta al trabajador es a nivel individual u organizacional.<sup>13</sup>

#### **2.2.2. Desempeño laboral**

Son las actividades diseñadas por el trabajador para el cumplimiento de sus funciones y cumplir sus objetivos institucionales, este desempeño puede ser medido por la empresa según las normas de la organización, además las metas asignadas por la institución suelen ser altas para despertar todo el potencial del trabajador y éste utilice todas sus capacidades para el logro de sus objetivos y metas.<sup>13</sup>

El desempeño laboral puede llevar al crecimiento empresarial o a su ruina, cuando una empresa tiene personal que trabaja tranquila, alegres, se sienten motivados para realizar su trabajo de manera responsable, además nace en ellos un sentimiento de pertenencia hacia su centro laboral, lo cual los ayuda a centrarse en cumplir con sus objetivos para el crecimiento de su institución.<sup>16</sup>

En síntesis, es la manera como un colaborador utiliza sus dones, destrezas e ideas sus propias estrategias para llegar a cumplir las metas encomendadas por la empresa.<sup>19</sup>

#### **A. Factores del desempeño laboral:**

- Eficacia laboral: Se refiere al nivel de ejecución de logros y metas asignadas por la institución.<sup>13</sup>

- Eficiencia laboral: Es el empleo adecuado de los bienes disponibles de la empresa para alcanzar las metas institucionales.<sup>13</sup>

- Calidad laboral: Es cuando la institución presta una correcta atención a las necesidades de sus colaboradores y usuarios.<sup>13</sup>

- Economía laboral: Es la condición de autofinanciamiento para poder crear solvencia.<sup>13</sup>

#### **B. Evaluación del desempeño laboral**

Es importante para el crecimiento organizacional, es un procedimiento dinámico pues con esta evaluación se pueden obtener datos que ayuden a la empresa a tomar

decisiones con respecto a su personal, reconocer las fortalezas y debilidades de sus colaboradores para plantear planes de mejora continua, brinda información sobre las actividades del trabajador, logro de metas, aptitudes que posee el trabajador que ayudarán a escoger al personal idóneo para continuar en la institución, provee una comunicación adecuada entre jefe y trabajador, aumenta la motivación de los colaboradores.<sup>25</sup>

Actualmente las empresas no solo evalúan las metas, ven otros factores que son muy importantes de evaluar como son:

- Desempeño de funciones: se trata del cumplimiento de las tareas asignadas al trabajador.<sup>25</sup>

- Civismo: se refiere a la ayuda incondicional entre compañeros, aportar consejos constructivos, lo cual ayuda a crear un buen ambiente laboral.<sup>25</sup>

- Disminución de productividad: se refiere a las actividades que perjudican a la empresa, tales como hurto, uso inadecuado de los recursos, actos violentos entre compañeros y absentismo.<sup>25</sup>

### **2.2.3. Banco Scotiabank**

El Banco Scotiabank que es de origen canadiense con sede en Toronto, es uno de los grupos financieros más importantes a nivel mundial, teniendo presencia en 55 países. Fundado en 1832, cuenta con más de 180 años de funcionamiento.<sup>31</sup>

En el año 1997 el Grupo Scotiabank ingresó a Perú, como accionista del Banco Sudamericano, y en el 2006 se convirtió en el único accionista, además adquirió gran parte de las acciones del Banco Wiese Sudameris, dándose así la fusión de las dos empresas creando Scotiabank Perú S.A.A. actualmente es respaldado por BNS– Scotiabank, teniendo una gran liquidez patrimonial y es considerada como la tercera compañía financiera más importante del Perú. Cuenta con 212 agencias distribuidas a nivel nacional, 864 cajeros automáticos, de las cuales más de la mitad se encuentran dentro de Lima.<sup>31</sup>

El Banco Scotiabank tiene establecido el respeto a los derechos humanos de sus colaboradores, realzando la importancia de la inclusión como piedra fundamental, respeto y diálogo. Además, dentro de su código de conducta se establece brindar un buen ambiente laboral en la que no exista ningún tipo de exclusión o discriminación por alguna índole, donde tampoco exista hostigamiento ni violencia.<sup>32</sup>

El Scotiabank cuenta con programas que favorecen el bienestar económico, psicológico, social y físico de sus colaboradores, siendo justos a la hora de remunerar a los colaboradores de manera equitativa, valorando su desempeño laboral.<sup>32</sup>

Asimismo, cuenta con documentos organizacionales, guías y políticas, que los ayudan a cumplir la observancia de los derechos humanos de sus colaboradores, ello se plasma en el código de conducta, estrategia de inclusión, política de derechos humanos, política de adaptación en el trabajo, etc.<sup>32</sup>

Dentro del código de conducta del Banco Scotiabank, se estipula que está prohibido todo tipo de discriminación, hostigamiento y acoso, lo que se busca es proporcionar al colaborador un ambiente laboral respetuoso, inclusivo, y que le brinde seguridad, apoyando la productividad de los mismos para el cumplimiento de sus metas. Se estipula además que en caso de presentarse algún tipo de problema mencionado anteriormente la empresa actuará de forma inmediata, además brinda protección contra posibles represalias contra la persona afectada, la empresa ofrece un canal de denuncias e irregularidades la cual es confidencial.<sup>32</sup>

En el principio cinco del código de conducta del Scotiabank se establece su compromiso por brindar un ambiente laboral saludable que le brinde seguridad a sus colaboradores, respetar las leyes vigentes del país, brindar la seguridad a colaboradores a hablar con total libertad siempre manteniendo el respeto, no teniendo temor a posibles represalias, en su código de conducta los colaboradores tienen acceso a presentar cualquier inquietud en caso sientan que su integridad está en riesgo.<sup>32</sup>

Según la información brindada por la gerente del Scotiabank, sobre la situación de las agencias así como de sus colaboradores durante la pandemia de COVID-19, indica que ninguna de las agencias a estudiar fueron cerradas a causa de los contagios del SARS-COV2, refiere además que durante el primer año de pandemia algunos colaboradores llegaron a presentar casos graves de la enfermedad siendo hospitalizados en la unidad de cuidados intensivos, no hubo ninguna defunción dentro del personal de las nueve agencias a estudiar. Durante el año 2022 han continuado presentando casos de COVID-19 en sus colaboradores pero hasta el momento no han llegado a ser casos graves, además con el levantamiento de restricciones por parte del gobierno, ha aumentado el temor en los trabajadores por el riesgo al contagio, algunos colaboradores han presentado ciertos cambios negativos en el desempeño laboral, tal vez dados por el temor al contagio, sobre carga laboral o la sensación de inestabilidad laboral, ya que en la empresa son evaluados según la productividad que tiene cada trabajador y según el logro de sus metas.

### 2.3. Definición de términos básicos

- **Estrés:** se refiere a la condición de alteración de la homeostasis de un organismo causado por una noxa que lo estimula y consecuentemente puede causar enfermedades.<sup>33</sup>

- **Estrés positivo:** Es el estrés que nos motiva e impulsa a conseguir nuestras metas.<sup>28</sup>

- **Estrés negativo:** Es el estrés constante que puede producir alteraciones en el estado

de salud física como psicológica.<sup>28</sup>

- **COVID-19:** Enfermedad producido por un tipo de coronavirus que puede producir un síndrome respiratorio agudo.<sup>34</sup>

- **Cohesión:** Es a la capacidad de unirse entre sí.<sup>34</sup>

- **Pandemia:** se refiere cuando una enfermedad llega al nivel de atacar a varios países.<sup>34</sup>

- **Desempeño:** se refiere a la acción y efecto de rendimiento a realizar una actividad.<sup>34</sup>

- **Eficacia:** Es la aptitud que tiene una persona para cumplir lo que se espera.<sup>34</sup>

- **Eficiencia:** es la cualidad que tiene una persona de conseguir los resultados esperados con lo mínimo de recursos.<sup>34</sup>

- **Banco:** es aquella institución financiera que realiza actividades económicas con dinero que invierten los usuarios y los accionistas.<sup>34</sup>

- **Colaborador:** se refiere a un trabajador que se encuentra laborando o se encuentra en formación en algún ambiente laboral.<sup>34</sup>

- **Absentismo:** se refiere al abandono frecuente que realiza una persona referente a sus funciones o actividades encomendadas, ausentándose del lugar donde cumple algún tipo de labor.<sup>34</sup>

- **Productividad:** Es la aptitud o nivel de producción en un trabajo, es la relación entre el producto y los medios usados para conseguirlo.<sup>34</sup>

- **Administrativo:** Se refiere a la persona que en su centro de labores, trabaja en áreas referentes a la administración.<sup>34</sup>

## CAPÍTULO III: Hipótesis y variables

### 3.1. Hipótesis

#### 3.1.1. Hipótesis general

Existe asociación significativa entre estrés y desempeño laboral en los trabajadores administrativos del Banco Scotiabank en Lima, 2022.

#### 3.1.2. Hipótesis específicas

- Los factores estresores se relacionan significativamente al desempeño laboral en los trabajadores administrativos del Banco Scotiabank en Lima, 2022.

- Al menos uno de los factores estresores se relaciona con una fuerza significativamente distinta al desempeño laboral en los trabajadores administrativos del Banco Scotiabank en Lima, 2022.

### 3.2. Identificación de variables

#### 3.2.1. Variable I: estrés laboral

**Definición conceptual:** Es aquel que tras ocurrir un desequilibrio entre la demanda y la aptitud del personal puede causar afectación físicas, mentales y laborales. El nivel de estrés laboral según I OIT-OMS en su instrumento considera cuatro niveles de estrés, las cuales se dividen en:

- Bajo nivel
- Nivel intermedio
- Estrés
- Alto nivel

**Dimensiones:** dentro de las dimensiones se están considerando a los siete factores estresores según la OMS, las cuales se detallan a continuación:

- Clima organizacional.
- Estructura organizacional.
- Territorio organizacional.
- Tecnología.
- Influencia del líder
- Falta de cohesión.
- Respaldo del grupo.

#### 3.2.2. Variable II: desempeño laboral

**Definición conceptual:** El desempeño laboral se entiende como la capacidad que tiene el trabajador para el desarrollo adecuado de sus funciones en un tiempo establecido.

**Subdimensiones e indicadores:**

- Bajo nivel: 0-76
- Nivel intermedio: 77-80
- Alto nivel: 81-87

### 3.3. Operacionalización de variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	OPERACIONALIZACIÓN		
				INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN	TIPO DE VARIABLE
ESTRÉS LABORAL	Tipo de estrés donde la creciente presión en el entorno laboral puede provocar la saturación física y/o mental del trabajador, generando diversas consecuencias que no sólo afectan la salud, sino también su entorno más próximo ya que genera un desequilibrio entre lo laboral y lo personal.	La variable estrés laboral y sus dimensiones, conocidos como factores estresores serán evaluados mediante el cuestionario de estrés laboral de la OIT-OMS enfocado a los trabajadores administrativos del Banco Scotiabank Lima, 2022  Según el instrumento usado el estrés se divide en 4 niveles:  Bajo nivel de estrés (<90,2)  Intermedio nivel de estrés (90,3-117,2)  Estrés (117,3-153,2)	CLIMA ORGANIZACIONAL:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comprensión de la misión y meta</li> <li>• Claridad en la forma de trabajo</li> <li>• Desempeño de las políticas de la empresa</li> <li>• Dirección y objetivos</li> </ul>	Ordinal  •Nunca (1)  •Raras veces (2)  •Ocasionalmente (3)  •Algunas veces (4)  •Frecuentemente (5)  •Generalmente (6)  •Siempre (7)	Cualitativa
			ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Presión al rendir informes</li> <li>• Dominio del trabajo</li> <li>• Papeleo de la organización</li> <li>• Respeto a la jerarquía</li> </ul>		
			TERRITORIO ORGANIZACIONAL	<ul style="list-style-type: none"> <li>• No controlar actividades de mi área</li> <li>• No contar con espacio privado</li> <li>• Trabajar con miembros de otros departamentos</li> </ul>		
			TECNOLOGÍA	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Equipo limitado</li> <li>• Conocimientos técnicos</li> <li>• Tecnología adecuada</li> </ul>		
			INFLUENCIA DEL LÍDER	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Representación del supervisor</li> <li>• Respeto</li> <li>• Preocupación por el bienestar</li> <li>• Confianza en el desempeño laboral</li> </ul>		

		Alto nivel de estrés (>153,3)	FALTA DE COHESIÓN	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ser parte del equipo</li> <li>• Equipo con falta de prestigio</li> <li>• Equipo desorganizado</li> <li>• Presión por parte del equipo</li> </ul>		
			RESPALDO DEL GRUPO	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Respaldo por el equipo</li> <li>• Protección del equipo</li> <li>• Ayuda técnica</li> </ul>		
DESEMPEÑO LABORAL	El desempeño laboral puede entenderse como la capacidad del trabajador para el desempeño de sus actividades, durante un tiempo determinado.	Para el análisis del desempeño laboral según su dimensión se aplicará el cuestionario de Montero (2021) a los trabajadores administrativos del Banco Scotiabank Lima, 2022	ALTO	(81-87)	Ordinal	Cualitativa
			INTERMEDIO	(77-80)		
			BAJO	(0-76)		
					<ul style="list-style-type: none"> <li>•Nunca (1)</li> <li>•Raras veces (2)</li> <li>•A veces (3)</li> <li>•Siempre (4)</li> </ul>	

## CAPÍTULO IV: Metodología

### 4.1. Método, tipo y nivel de la investigación

#### 4.1.1. Método de la investigación

Hipotético deductivo, es decir de afirmaciones generales llegamos a afirmaciones particulares, por tanto, la presente investigación nos ayudará a comprobar o refutar las hipótesis planteadas mediante el análisis de la información recabada.

#### 4.1.2. Tipo de la investigación

Será aplicada, ya que partiendo de estudios previos nos ayudará a conocer la asociación entre stress laboral y nivel de rendimiento laboral en colaboradores administrativos de la entidad financiera Scotiabank, utilizando cuestionarios validados; además este estudio ayudará a presentar una visión clara de la problemática existente en los colaboradores de dicha institución y servirá para plantear proyectos de mejora continua por parte de la alta gerencia.

La investigación es de enfoque cuantitativo, ya que las variables a evaluar cuentan con indicadores que son medibles, las cuales tienen un puntaje determinado y éstas podrán ser analizadas estadísticamente.

#### 4.1.3. Nivel de la investigación

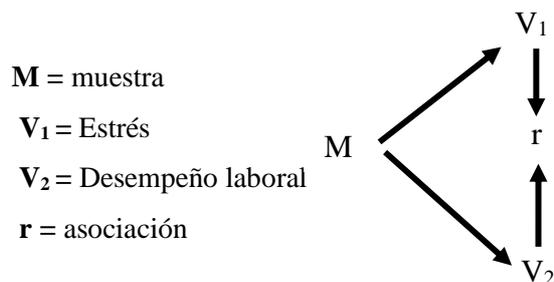
Correlacional, pues buscó la relación entre las dos variables, es decir estrés y la variable desempeño profesional,

### 4.2. Diseño de la investigación

Diseño no experimental, pues no existirá una intervención directa por parte de los investigadores, es decir no se manipularán las variables ni a los sujetos de estudio, por tanto, los fenómenos que se produzcan se darán en su orden natural.

De corte transversal, pues el estudio se realizará en un solo tiempo, es decir la recolección de datos se realizarán en un solo momento que es en el año 2022, realizado en los trabajadores administrativos del Banco Scotiabank.

El diseño del estudio:



### **4.3. Población y muestra**

#### **4.3.1. Población**

El estudio comprendió a todos los trabajadores administrativos (personal de atención en ventanilla, cajeros, atención al cliente, préstamos, etc. del Banco Scotiabank de nueve agencias ubicadas en la capital, que trabajaron durante el 2022, son las agencias: Fiori, Rímac, El Naranjal, Los Olivos, Comas, San Martín de Porres, Puente Piedra, Megaplaza 1, Multicenter, con un total de 104 trabajadores.

#### **4.3.2. Muestra**

El muestreo es no probabilístico de tipo censal, por tanto, la muestra fue de 104 trabajadores administrativos del Banco Scotiabank, Lima 2022

##### **A. Criterios de inclusión**

- Trabajadores a tiempo parcial o tiempo completo con contrato mayor a 3 meses.
- Trabajadores administrativos del banco Scotiabank.
- Trabajadores administrativos de ambos sexos.

##### **B. Criterios de exclusión**

- Trabajadores que no se encontraban en la entidad bancaria al momento de la encuesta.
- Encuesta desarrollada de manera incompleta.

### **4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

#### **4.4.1. Técnicas**

La recolección de datos utilizó encuestas, mediante la aplicación de cuestionarios para evaluar las dos variables.

#### **4.4.2. Instrumentos de recolección de datos**

El cuestionario de estrés laboral de la OIT-OMS, contenía preguntas que analizaron los niveles de estrés y factores asociados a esta; y el cuestionario para evaluar el desempeño laboral usado por Montero (2021), previamente se emitió un consentimiento informado.

##### **4.4.2.1 Cuestionario de estrés laboral:**

###### **• Diseño:**

Cuestionario diseñado y aprobado por la OIT-OMS, la cual puede aplicarse de forma grupal, individual o de forma institucional, este cuestionario mide los grados de estrés laboral, y evalúa los factores estresores.

Este cuestionario cuenta con 25 ítems, cada una de ellas es medido según la escala de Likert en nunca, raras veces, ocasionalmente, algunas veces, frecuentemente, generalmente y

siempre.

Clasificación de rango de estrés a nivel institucional:

**Tabla 4.** Niveles de estrés.<sup>13</sup>

<b>NIVEL DE ESTRÉS</b>	<b>VALOR</b>
Bajo nivel	<90,2
Nivel intermedio	90,3-117,2
Estrés	117,3-153,2
Alto nivel	>153,3

Para la evaluación de los 7 factores estresores, se tendrá en cuenta que cada una posee cierta cantidad de ítems, se asignará puntajes de Likert para establecer rango de estrés para cada factor estresor, como se detalla a continuación:

**Tabla 5.** Factores estresores- Cuestionario OIT-OMS.<sup>13</sup>

<b>FACTOR ESTRESOR</b>	<b>NÚMERO DE ÍTEMS</b>	<b>RANGO DE ESTRÉS</b>
Clima organizacional	1, 10, 11, 20	4-28
Estructura organizacional	2, 12, 16, 24	4-28
Territorio organizacional	3, 15, 22	3-21
Tecnología	4, 14, 25	3-21
Influencia del líder	5, 6, 13, 17	4-28
Falta de cohesión	7, 9, 18, 21	4-28
Respaldo del grupo	8, 19, 23	3-21

Tiempo de su aplicación: 15 minutos

• **Confiabilidad:**

Según Alpha de Cronbach este cuestionario de estrés de la OIT-OMS tiene una confiabilidad 0.9218, que indica una confiabilidad muy alta.

• **Validez:**

La validez del instrumento realizado por jueces expertos mediante V de Aiken tiene una validez de 0,90, por tanto, este instrumento es válido y puede ser aplicado en nuestro estudio.

#### 4.4.2.2 Cuestionario de desempeño laboral:

- **Diseño:**

Se aplicó el Cuestionario de Desempeño Laboral usado por Montero (2021) para evaluar los grados de rendimiento laboral del personal administrativo del banco Scotiabank. Está compuesto por 24 ítems, cada uno medido según escala de Likert en: nunca, raras vez, a veces y siempre.<sup>13</sup>

Para la medición del nivel de desempeño laboral usamos la clasificación de Montero (2021), la cual se detalla a continuación:

**Tabla 6.** Niveles de rendimiento laboral.<sup>13</sup>

<b>NIVEL DE DESEMPEÑO LABORAL</b>	<b>VALORES</b>
Nivel bajo	0-76
Nivel intermedio	77-80
Alto nivel	81-87

Tiempo de aplicación: 10 minutos

- **Confiabilidad:**

Según Alpha de Cronbach este cuestionario de desempeño laboral tiene una confiabilidad de 0,95, según Urupeque (2017).<sup>25</sup>

- **Validez:**

La validez del instrumento realizado por jueces expertos mediante V de Aiken tiene una validez de 1.0, según la investigación por Urupeque (2017) por tanto, este instrumento es válido y puede ser aplicado en nuestro estudio.<sup>25</sup>

#### 4.4.3. Análisis de datos

Se elaboraron los dos cuestionarios mediante la plataforma Google Forms, la información recabada fue exportada al programa Microsoft Excel en su versión 2019.

Para el tratamiento estadístico se utilizó la herramienta de SPSS versión 26 y las librerías MASS, ppcor, y ggcorrplot de R versión 4.2.3.

Todas las revisiones descriptivas de los datos se hicieron usando SPSS. Para el tratamiento de los datos cualitativos ordinales fue realizado usando tablas de frecuencia y gráficos de barras de frecuencia.

El análisis inferencial de correlación parcial se realizó usando R, ya que la correlación parcial de Spearman no se encuentra disponible en SPSS. Considerando que la escala de medición de las dimensiones de la variable estrés laboral se reducen a cuatro por lo que no es posible evaluar normalidad. Debido a que las variables son ordinales para establecer una asociación o correlación es necesario utilizar una prueba no paramétrica. Además, considerando la necesidad de evaluar correlaciones parciales para ajustar la correlación al efecto de las otras variables se utilizó el coeficiente de correlación de Spearman. con lo que llegamos a nuestras conclusiones que nos ayudaron a brindar recomendaciones a la institución.

#### 4.4.4. Procedimiento de la investigación

Para desarrollar la investigación, se solicita autorización a las instituciones involucradas: Universidad Continental y al Banco Scotiabank. (Ver anexo 4)

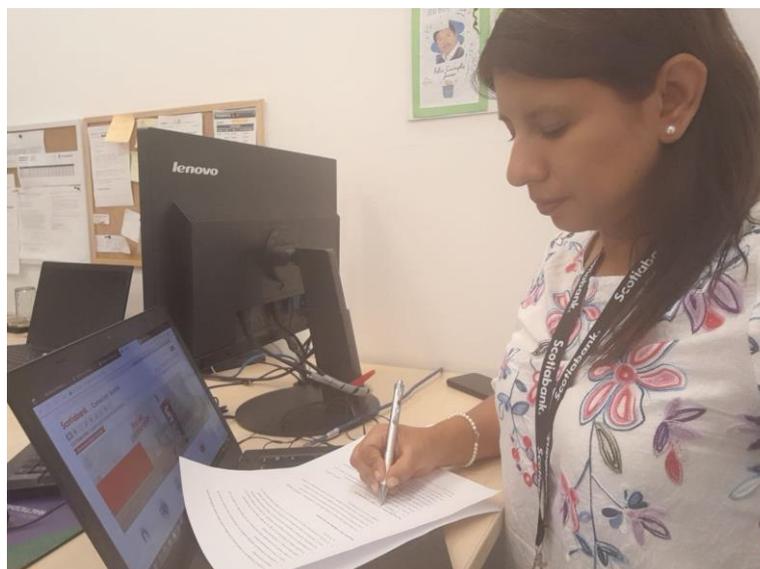
Las investigadoras nos reunimos con la Gerenta del Banco Scotiabank para conocer la problemática de su personal con respecto al estrés y en especial lo vivido durante la pandemia de COVID-19. Se nos proporcionó además la cantidad de trabajadores por agencias que se encuentran trabajando durante este año.

**Tabla 7.** Trabajadores generales y administrativos del Banco Scotiabank.

AGENCIAS	CANTIDAD DE TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS	CANTIDAD DE TRABAJADORES EN TOTAL (ADMINISTRATIVOS + OTROS)
Fiori	16	18
San Martín de Porres	11	13
Comas	12	14
Naranjal	9	11
Rimac	10	12
Los Olivos	9	11
Megaplaza 1	15	17
Multicenter	10	12
Puente Piedra	12	14
TOTAL	104	122

Las investigadoras nos reunimos con el personal administrativo de las agencias de estudio para explicar los objetivos, la importancia y la justificación del estudio y se procedió a aplicar el llenado de consentimientos informados a aquellos trabajadores que accedieron participar en el estudio. (Ver

anexo 3).



**Figura 3.** Llenado de consentimiento informado por personal administrativo.

Se envía vía whatsapp el link de Google forms que contiene los cuestionarios para su respectivo llenado,. Ver anexo 5.

Sección 1 de 3

## CUESTIONARIO SOBRE EL NIVEL DE ESTRES LABORAL Y DESEMPEÑO LABORAL

Los cuestionarios a desarrollar tienen como fin determinar los niveles de estrés laboral, evaluar los factores estresores y el desempeño laboral de los colaboradores administrativos del Banco Scotiabank. Este cuestionario es ANÓNIMO, y es de carácter académico, por tanto le solicitamos responder con sinceridad.

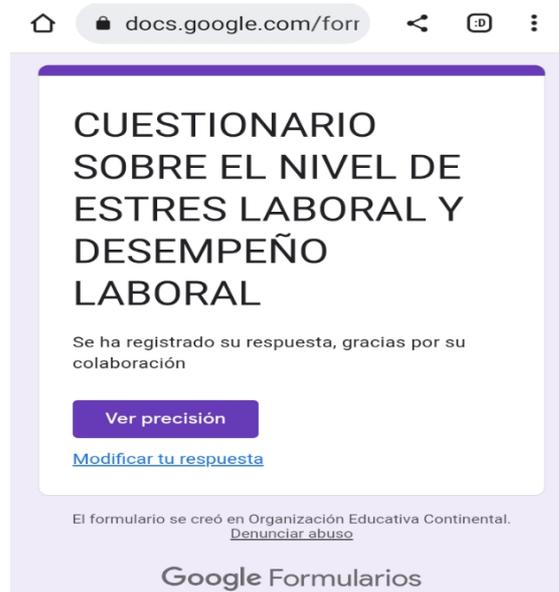
Código o sobrenombre (la encuesta es anónima)

Respuesta corta

Texto de respuesta corta

Clave de respuestas (0 puntos)   Obligatorio

**Figura 4.** Envío de cuestionarios.



**Figura 5.** Recepción de cuestionarios llenados en Google Forms

#### **4.5. Consideraciones éticas**

La presente investigación se realiza en nueve agencias del banco Scotiabank distribuidas en Lima, se solicita la autorización a la gerencia de la institución y también se solicita autorización al Comité Institucional de Ética en Investigación de la Universidad Continental (CIEI-UC) para su ejecución. (Ver anexo 4).

Para obtener la información de forma ética y evitar la coacción de los participantes, se realiza un consentimiento informado que garantice la reserva de los datos recopilados, la cual se presenta al Gerente del Banco Scotiabank y se explica lo que se pretende determinar con esta investigación, resaltando que la recolección de información es anónima. Usamos códigos de identificación en lugar de datos reales de los sujetos de investigación, la información se almacena en un archivo protegido con contraseña, a la cual solo tenemos acceso las investigadoras, asimismo se registrará cada acceso que se tenga al mencionado archivo, y se informa que la participación en el estudio es libre. (Ver anexo 3).

## CAPÍTULO V: Resultados

### 5.1. Presentación de resultados

#### 5.1.1. Estadística descriptiva de los grupos de estudio:

En el cuadro 8, se observan los diferentes grupos de estudio evaluados según la agencia bancaria, edad, tiempo de servicio y sexo. Del total de encuestados se obtiene como resultado que la agencia bancaria con mayor número de encuestados fue la agencia Fiori con 16 encuestados (15.4%), seguido por la agencia Megaplaza 1 con 15 encuestados (14.4%), agencia Puente Piedra 12 encuestados (11.5%), agencia Comas 12 encuestados (11.5%), agencia San Martín de Porres 11 encuestados (10.6%), agencia El Rímac 10 encuestados (9.6%), agencia Multicenter 10 encuestados (9.6%), agencia Los Olivos 9 encuestados (8.7%), agencia Naranjal 9 encuestados (8.7%); haciendo un total de 104 encuestados. Además, según la edad de los trabajadores, se tiene que el 57.7% se encuentra en el grupo etario joven de 18-29 años, y el 42.3% se encuentran en la etapa adulta de 30 a 59 años. Según el tiempo de servicio se determinó que 10 trabajadores tuvieron menos de 6 meses en la institución (9.6%), 12 contaban con tiempo de servicio mayor a 6 meses, pero menor a 1 año (11.5%), y 82 trabajadores tenían más de 1 año dentro de la institución (78.8%). Según el género se determinó que 39 de trabajadores pertenecen al género masculino (37.5%), y 65 son del género femenino (62.5%).

**Tabla 8.** Composición del grupo de estudio

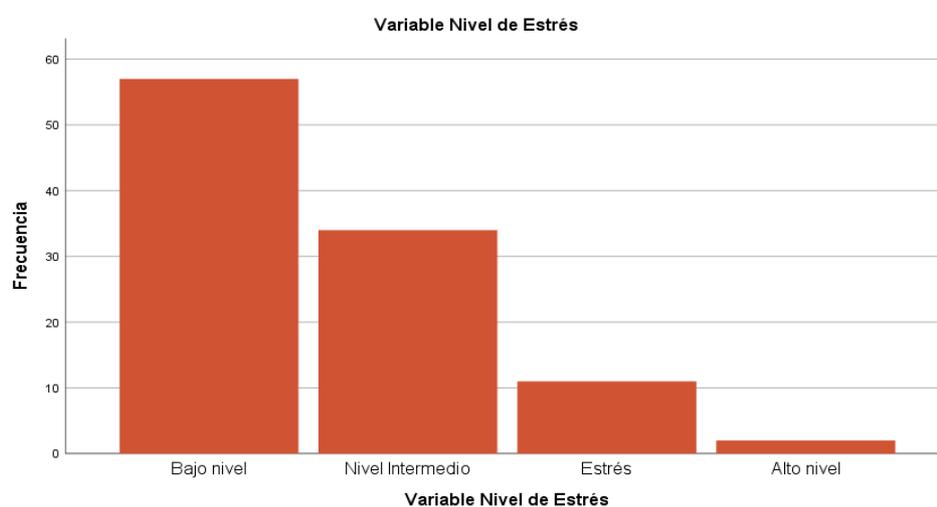
Indicador	Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Agencia	Comas	12	11.5%
	El Rímac	10	9.6%
	Fiori	16	15.4%
	Los Olivos	9	8.7%
	Megaplaza 1	15	14.4%
	Multicenter	10	9.6%
	Naranjal	9	8.7%
	Puente Piedra	12	11.5%
	San Martín de Porres	11	10.6%
	Total	104	100.0%
Edad	18-29	60	57.7%
	30-59	44	42.3%
	Total	104	100.0%
Tiempo de servicio	< 6 meses	10	9.6%
	6 meses a 1 año	12	11.5%
	> 1 año	82	78.8%
	Total	104	100.0%
Sexo	Femenino	65	62.5%
	Masculino	39	37.5%
	Total	104	100.0%

### 5.1.2. Estadística descriptiva de estrés laboral:

#### Nivel de estrés laboral

**Tabla 9.** Frecuencia del nivel de estrés

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo nivel	57	54.8%	54.8	54.8
Nivel intermedio	34	32.7%	32.7	87.5
Estrés	11	10.6%	10.6	98.1
Alto nivel	2	1.9%	1.9	100.0
TOTAL	104	100%	100.0	



**Figura 6.** Gráfico de frecuencia de los niveles de estrés

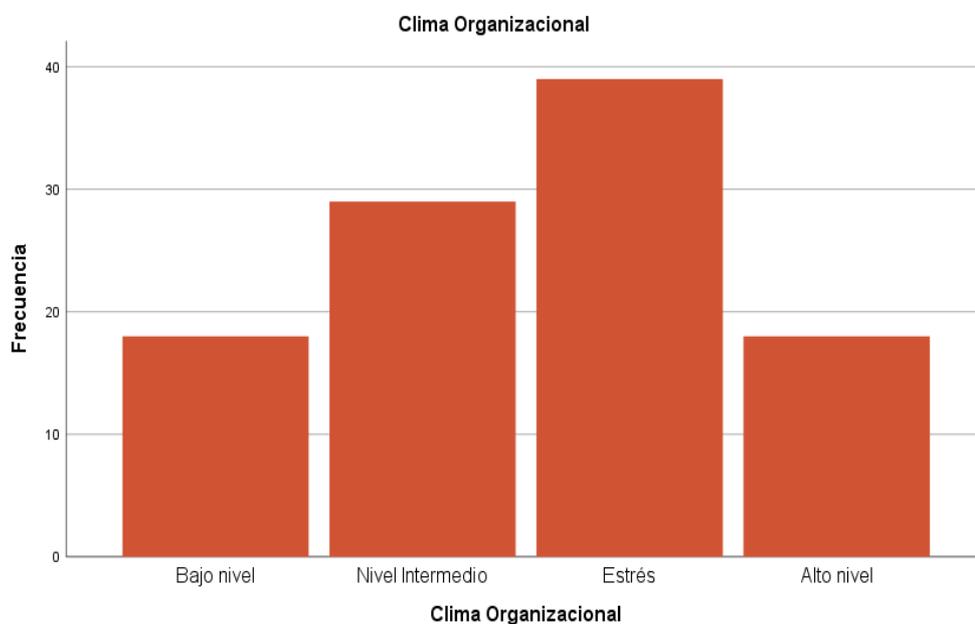
La tabla 9 y figura 6, señala la frecuencia de los niveles de stress según los parámetros del cuestionario de la OIT-OMS, en donde 57 (54.8%) de los encuestados presentan bajo nivel de estrés; 34 (32.7%) presentan un nivel intermedio de estrés; 11 (10.6%) presentan estrés, y un 2 (1.9%) presenta alto nivel de stress.

**Dimensiones del estrés (factores estresores:** Se detallan a continuación cada factor estresor según los niveles de estrés.

**a. Frecuencia del factor clima organizacional:**

**Tabla 10.** Frecuencia del clima organizacional

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo nivel	18	17.3	17.3	17.3
Nivel intermedio	29	27.9	27.9	45.2
Estrés	39	37.5	37.5	82.7
Alto nivel	18	17.3	17.3	100.0
TOTAL	104	100.0	100.0	



**Figura 7.** Gráfico de frecuencia de clima organizacional

La tabla 10 y figura 7, evidencia la frecuencia de clima organizacional, de los encuestados en relación con el nivel de estrés, 18 (17.31%) califican como bajo nivel de stress, 29 (27.88%) califican como nivel intermedio, 39 (37.5%) califica como estrés y 18 (17.31%) califican como alto nivel.

**b. Factor estructura organizacional:**

**Tabla 11.** Frecuencia de estructura organizacional

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo nivel	18	17.3	17.3	17.3
Nivel Intermedio	24	23.1	23.1	40.4
Estrés	43	41.3	41.3	81.7
Alto nivel	19	18.3	18.3	100.0
TOTAL	104	100.0	100.0	

**Figura 8.** Gráfico de frecuencia del factor estructura organizacional

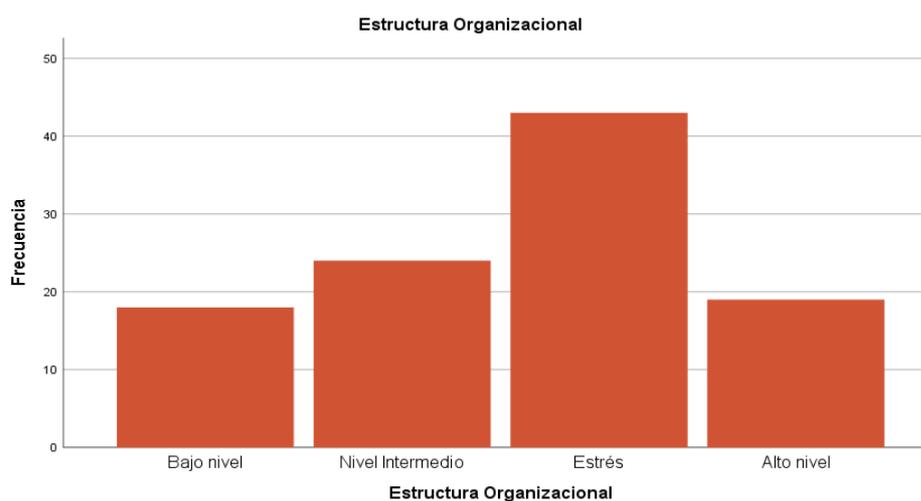
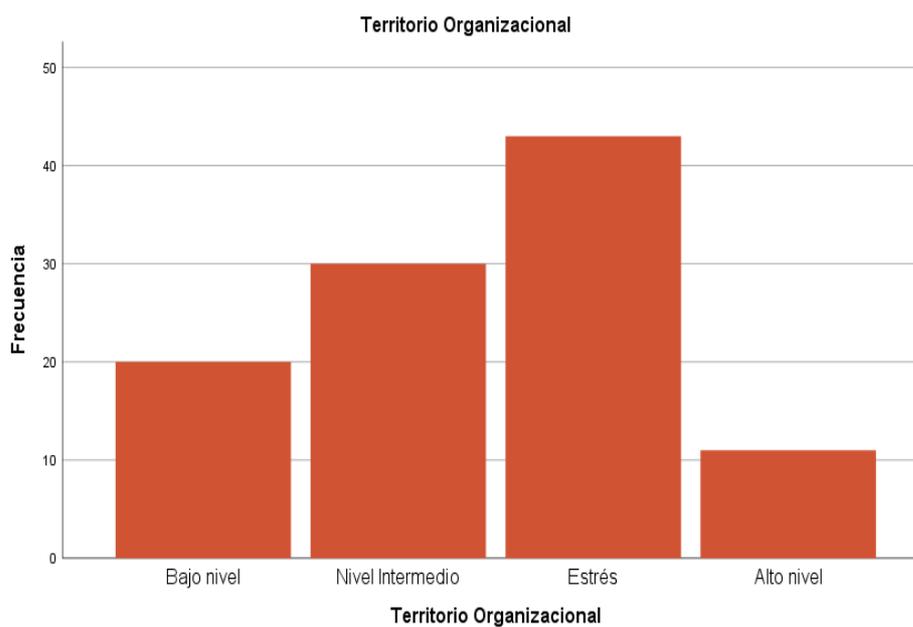


Tabla 11 y figura 8, señalan la frecuencia del factor estructura en relación al nivel de stress, de los encuestados, 18 (17.31%) califican como bajo nivel de estrés; 24 (23.08%) califican como nivel intermedio; 43 (41.35%) califican como estrés; 19 (18.27%) califican como alto nivel.

**c. Frecuencia del factor territorio organizacional:**

**Tabla 12.** Frecuencia de Territorio organizacional

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo nivel	20	19.2	19.2	19.2
Nivel Intermedio	30	28.8	28.8	48.1
Estrés	43	41.3	41.3	89.4
Alto nivel	11	10.6	10.6	100.0
TOTAL	104	100.0	100.0	



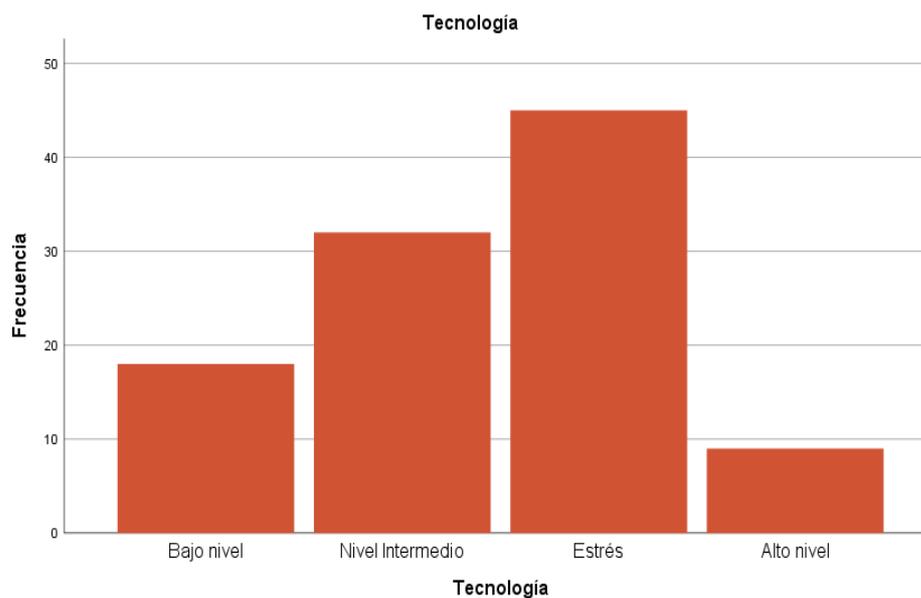
**Figura 9.** Gráfico de frecuencia de Territorio organizacional.

Tabla 12 y figura 9, muestran la frecuencia del factor estresor territorio en relación a los niveles de estrés, 20 (19.23%) califican el factor como bajo nivel; 30 (28.85%) califican el factor como nivel intermedio; 43 (41.35%) califican el factor como estrés; 11 (10.58%) califican el factor como alto nivel.

**d. Frecuencia del factor tecnología:**

**Tabla 13.** Frecuencia de tecnología

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo nivel	18	17.3	17.3	17.3
Nivel Intermedio	32	30.8	30.8	48.1
Estrés	45	43.3	43.3	91.3
Alto nivel	9	8.7	8.7	100.0
TOTAL	104	100.0	100.0	



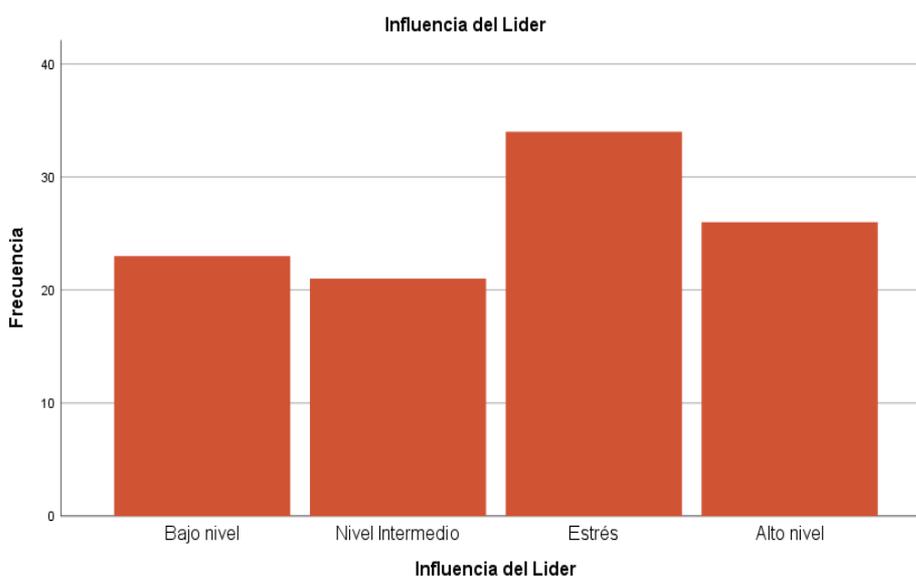
**Figura 10.** Gráfico de frecuencia de tecnología

Tabla 13 y figura 10, muestran la frecuencia del factor estresor tecnología en relación al nivel de stress, 18 (17.31%) califican el factor como bajo nivel; 32 (30.77%) califican el factor como nivel intermedio; 45 (43.27%) califican el factor como estrés; 9 (8.65%) califican el factor como alto nivel.

**e. Frecuencia del factor influencia del líder:**

**Tabla 14.** Frecuencia de influencia del líder

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo nivel	23	22.1	22.1	22.1
Nivel intermedio	21	20.2	20.2	42.3
Estrés	34	32.7	32.7	75.0
Alto nivel	26	25.0	25.0	100.0
TOTAL	104	100.0	100.0	



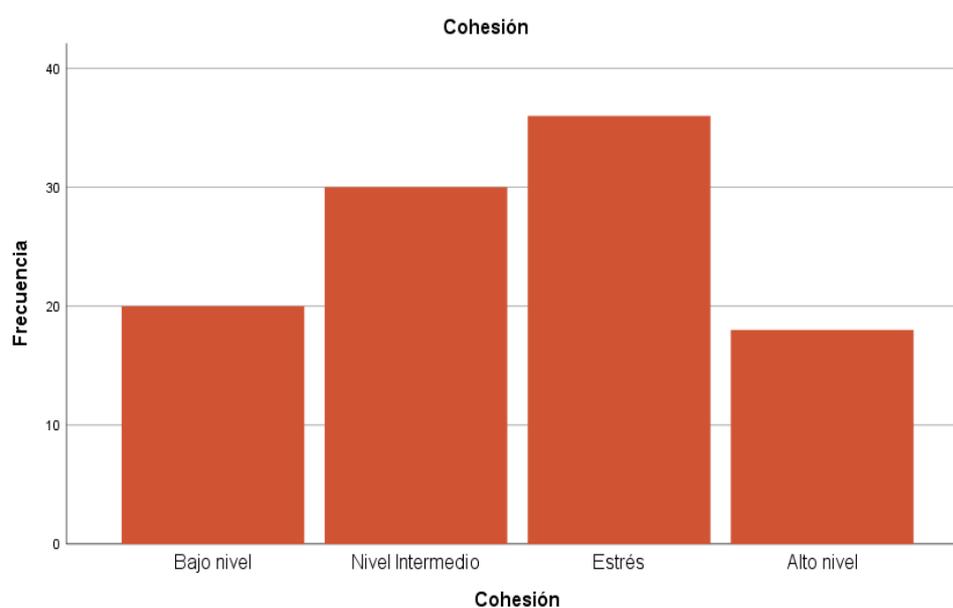
**Figura 11.** Gráfico de frecuencia del factor influencia del líder

Tabla 14 y figura 11, señala la frecuencia del factor estresor influencia del líder en relación a los niveles de stress, 23 (22.12%) califican el factor como bajo nivel; 21 (20.19%) califican el factor como nivel intermedio; 34 (32.69%) califican el factor como estrés; 26 (25%) califican el factor como alto nivel.

**f. Frecuencia del factor falta de cohesión:**

**Tabla 15.** Frecuencia de falta de cohesión

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo nivel	20	19.2	19.2	19.2
Nivel intermedio	30	28.8	28.8	48.1
Estrés	36	34.6	34.6	82.7
Alto nivel	18	17.3	17.3	100.0
TOTAL	104	100.0	100.0	



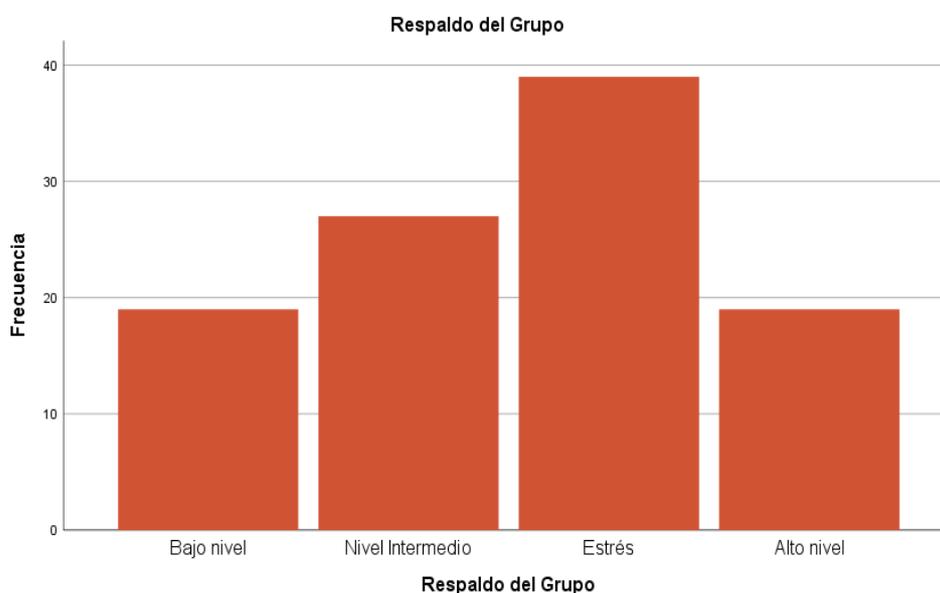
**Figura 12.** Gráfico de frecuencia del estresor falta de cohesión.

Tabla 15 y figura 12, indican la frecuencia del factor estresor falta de cohesión en relación al estrés, del total de encuestados, 20 (19.23%) califican el factor como bajo nivel; 30 (28.85%) califican el factor como nivel intermedio; 36 (34.62%) califican el factor como estrés; 18 (17.31%) califican el factor como alto nivel.

**g. Frecuencia del factor respaldo del grupo:**

**Tabla 16.** Frecuencia de respaldo de grupo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo nivel	19	18.3	18.3	18.3
Nivel intermedio	27	26.0	26.0	44.2
Estrés	39	37.5	37.5	81.7
Alto nivel	19	18.3	18.3	100.0
TOTAL	104	100.0	100.0	



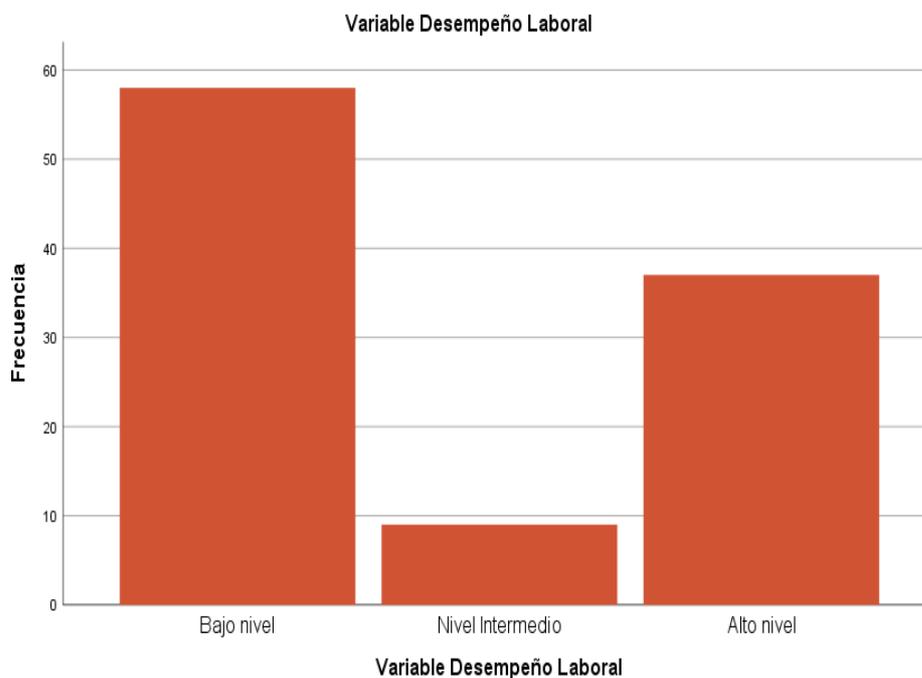
**Figura 13.** Gráfico de frecuencia de respaldo de grupo.

Tabla 16 y figura 13, indican la frecuencia del factor estresor respaldo de grupo y como ésta se relaciona a los diferentes grados de estrés, 19 (18.27%) califican el factor como bajo nivel; 27 (25.96%) califican el factor como nivel intermedio; 39 (37.5%) califican el factor como estrés; 19 (18.27%) califican el factor como alto nivel.

### 5.1.3. Variable desempeño laboral:

**Tabla 17.** Frecuencia del nivel de desempeño laboral.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo nivel	58	55.8	55.8	55.8
Nivel intermedio	9	8.7	8.7	64.4
Alto nivel	37	35.6	35.6	100.0
TOTAL	104	100.0	100.0	



**Figura 14.** Gráfico de frecuencia del nivel de desempeño laboral.

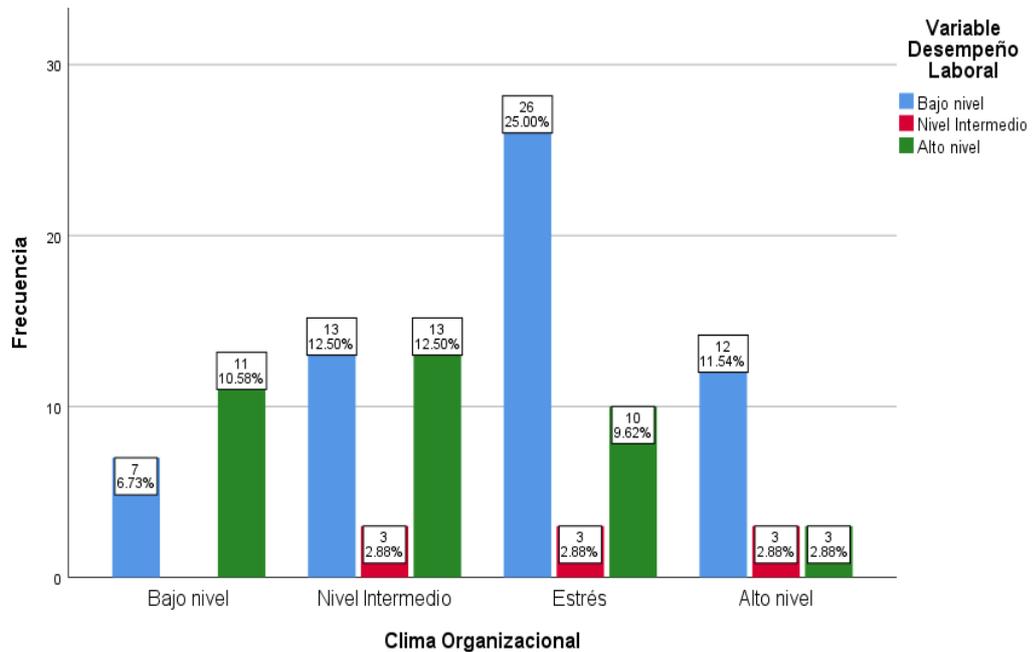
Tabla 17 y figura 14, muestran la frecuencia de los grados de rendimiento laboral, 58 (55.77%) califican como bajo nivel; 9 (8.65%) califican como nivel intermedio y 37 (35.58%) califican como alto nivel.

#### 5.1.4. Factores estresores y desempeño laboral:

**Tabla 18.** Tabla cruzada de factores estresores y Variable de Desempeño Laboral

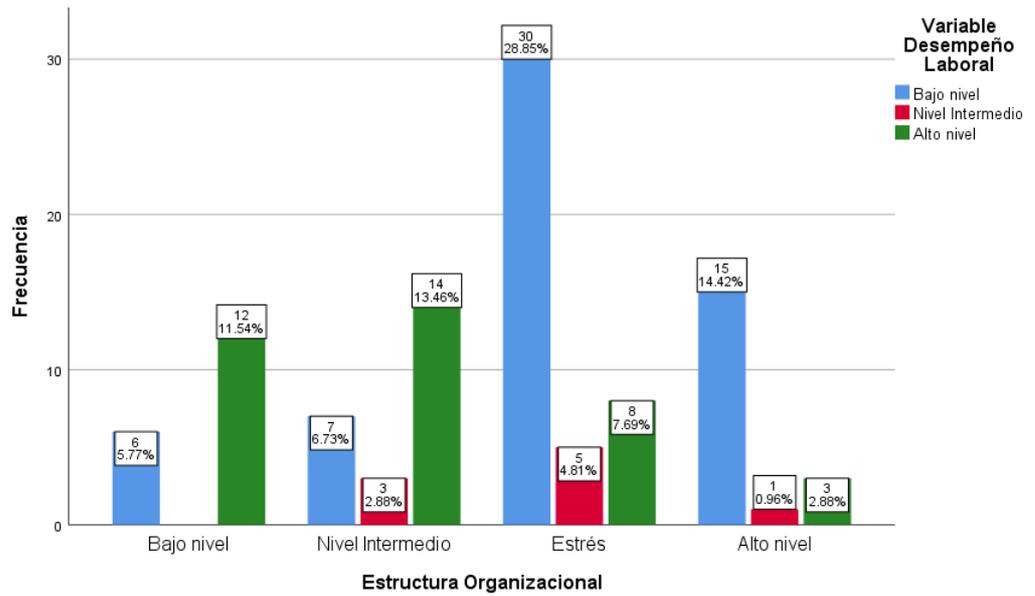
Factor estresor	Categoría	Variable Desempeño Laboral							
		Bajo nivel		Nivel Intermedio		Alto nivel		Total	
		Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%
Clima Organizacional	Bajo nivel	7	6.7%	0	0.0%	11	10.6%	18	17.3%
	Nivel Intermedio	13	12.5%	3	2.9%	13	12.5%	29	27.9%
	Estrés	26	25.0%	3	2.9%	10	9.6%	39	37.5%
	Alto nivel	12	11.5%	3	2.9%	3	2.9%	18	17.3%
	Total	58	55.8%	9	8.7%	37	35.6%	104	100.0%
Estructura Organizacional	Bajo nivel	6	5.8%	0	0.0%	12	11.5%	18	17.3%
	Nivel Intermedio	7	6.7%	3	2.9%	14	13.5%	24	23.1%
	Estrés	30	28.8%	5	4.8%	8	7.7%	43	41.3%
	Alto nivel	15	14.4%	1	1.0%	3	2.9%	19	18.3%
	Total	58	55.8%	9	8.7%	37	35.6%	104	100.0%
Territorio Organizacional	Bajo nivel	7	6.7%	0	0.0%	13	12.5%	20	19.2%
	Nivel Intermedio	14	13.5%	3	2.9%	13	12.5%	30	28.8%
	Estrés	27	26.0%	6	5.8%	10	9.6%	43	41.3%
	Alto nivel	10	9.6%	0	0.0%	1	1.0%	11	10.6%
	Total	58	55.8%	9	8.7%	37	35.6%	104	100.0%
Tecnología	Bajo nivel	5	4.8%	1	1.0%	12	11.5%	18	17.3%
	Nivel Intermedio	17	16.3%	1	1.0%	14	13.5%	32	30.8%
	Estrés	32	30.8%	5	4.8%	8	7.7%	45	43.3%
	Alto nivel	4	3.8%	2	1.9%	3	2.9%	9	8.7%
	Total	58	55.8%	9	8.7%	37	35.6%	104	100.0%
Influencia del Lider	Bajo nivel	7	6.7%	0	0.0%	16	15.4%	23	22.1%
	Nivel Intermedio	11	10.6%	2	1.9%	8	7.7%	21	20.2%
	Estrés	22	21.2%	4	3.8%	8	7.7%	34	32.7%
	Alto nivel	18	17.3%	3	2.9%	5	4.8%	26	25.0%
	Total	58	55.8%	9	8.7%	37	35.6%	104	100.0%
Cohesión	Bajo nivel	5	4.8%	0	0.0%	15	14.4%	20	19.2%
	Nivel Intermedio	17	16.3%	3	2.9%	10	9.6%	30	28.8%
	Estrés	27	26.0%	3	2.9%	6	5.8%	36	34.6%
	Alto nivel	9	8.7%	3	2.9%	6	5.8%	18	17.3%
	Total	58	55.8%	9	8.7%	37	35.6%	104	100.0%
Respaldo del Grupo	Bajo nivel	6	5.8%	0	0.0%	13	12.5%	19	18.3%
	Nivel Intermedio	14	13.5%	1	1.0%	12	11.5%	27	26.0%

	Estrés	28	26.9%	3	2.9%	8	7.7%	39	37.5%
	Alto nivel	10	9.6%	5	4.8%	4	3.8%	19	18.3%
	TOTAL	58	55.8%	9	8.7%	37	35.6%	104	100.0%



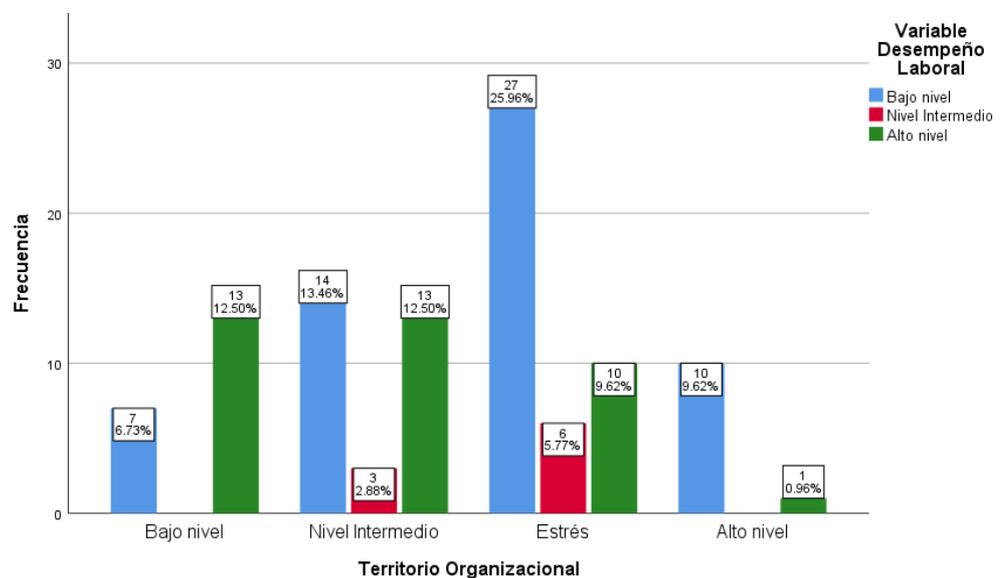
**Figura 15.** Gráfico de matriz de correlación entre clima organizacional y desempeño laboral.

La tabla 18 y figura 15, evidencia que los encuestados que presentaron un bajo nivel de estrés presentaron en su mayoría un alto nivel de desempeño laboral haciendo un 10.58%, aquellos con un nivel intermedio de estrés presentaron un 12.5% de bajo nivel de desempeño y un 12.5% alto nivel de desempeño, los que presentaron un nivel de estrés en su mayoría presentaron un bajo nivel de desempeño haciendo un 25%, y aquellos con alto nivel de estrés presentaron en su mayoría un bajo nivel de desempeño haciendo un 11.54%.



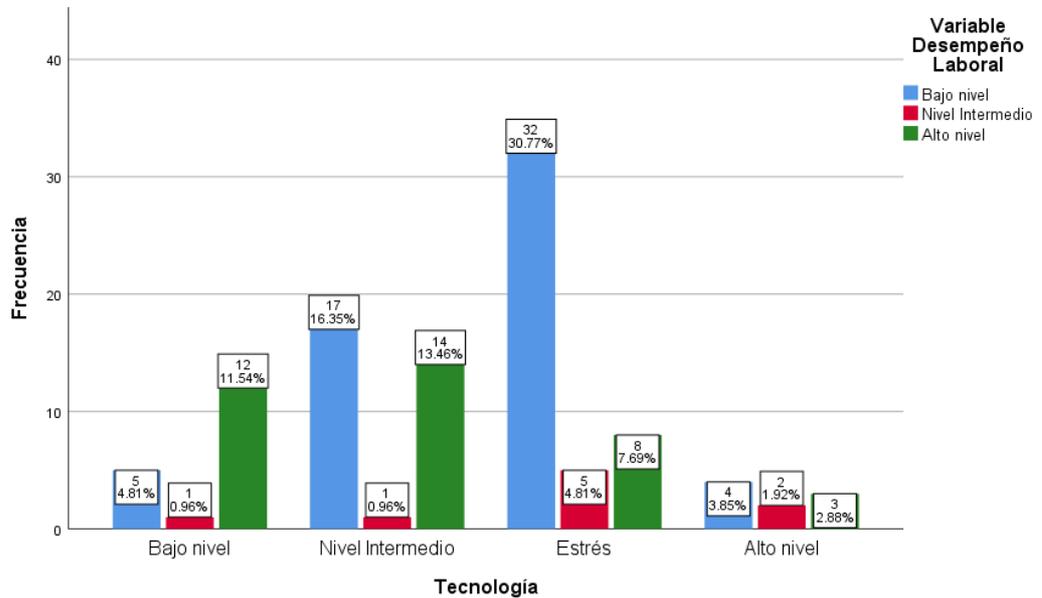
**Figura 16.** Gráfico de matriz de correlación entre estructura organizacional y nivel de desempeño laboral.

La tabla 18 y figura 16, evidencia que los encuestados que presentaron un bajo nivel de estrés presentaron en su mayoría un alto nivel de desempeño laboral haciendo un 11.54%, aquellos con un nivel intermedio de estrés presentaron en su mayoría un alto nivel de desempeño haciendo un 13.46%, los que presentaron un nivel de estrés en su mayoría presentaron un bajo nivel de desempeño haciendo un 28.85%, y aquellos con alto nivel de estrés presentaron en su mayoría un bajo nivel de desempeño haciendo un 14.42%.



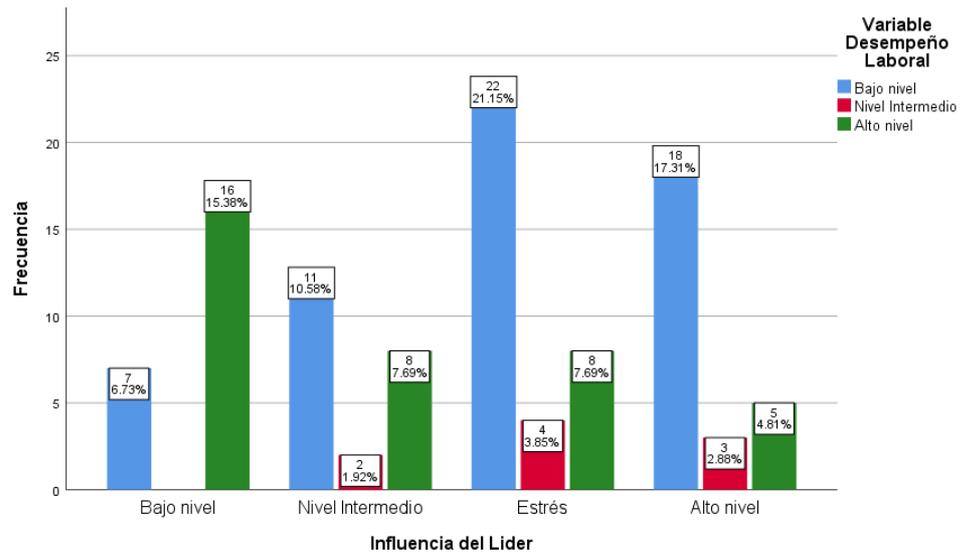
**Figura 17.** Gráfico de matriz de correlación entre territorio organizacional y nivel de desempeño laboral.

La tabla 18 y figura 17, evidencia que los encuestados que presentaron un bajo nivel de estrés presentaron en su mayoría un alto nivel de desempeño laboral haciendo un 12.5%, aquellos con un nivel intermedio de estrés presentaron en su mayoría un bajo nivel de desempeño haciendo un 13.46%, los que presentaron un nivel de estrés en su mayoría presentaron un bajo nivel de desempeño haciendo un 25.96%, y aquellos con alto nivel de estrés presentaron en su mayoría un bajo nivel de desempeño haciendo un 9.62%.



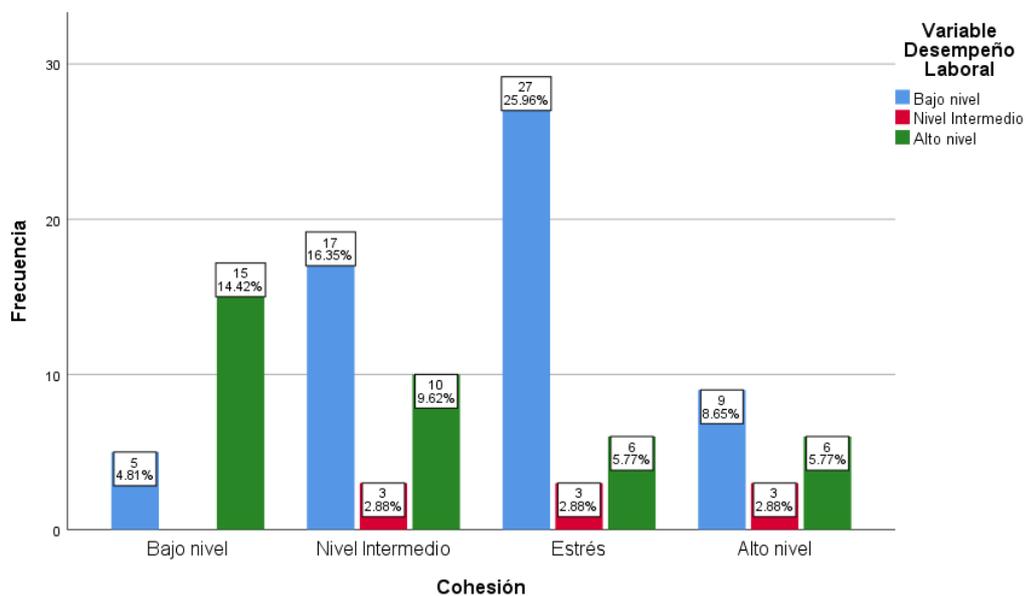
**Figura 18.** Gráfico de matriz de correlación entre tecnología y nivel de desempeño laboral.

La tabla 18 y figura 18, evidencia que los encuestados que presentaron un bajo nivel de estrés presentaron en su mayoría un alto nivel de desempeño laboral haciendo un 11.54%, aquellos con un nivel intermedio de estrés presentaron en su mayoría un bajo nivel de desempeño haciendo un 16.35%, los que presentaron un nivel de estrés en su mayoría presentaron un bajo nivel de desempeño haciendo un 30.77%, y aquellos con alto nivel de estrés presentaron en su mayoría un bajo nivel de desempeño haciendo un 3.85%.



**Figura 19.** Gráfico de matriz de correlación entre influencia del líder y nivel de desempeño laboral.

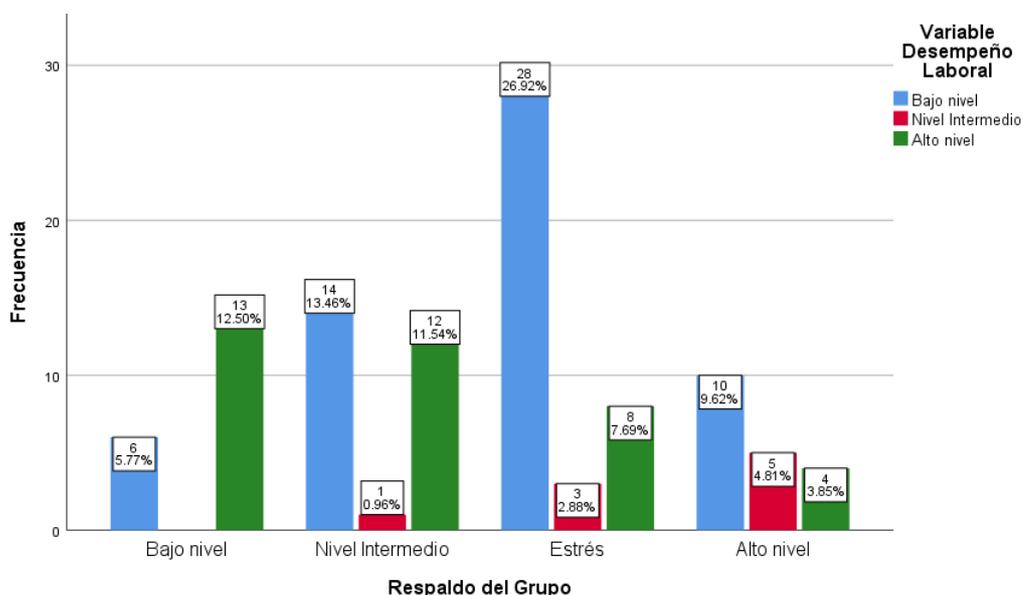
La tabla 18 y figura 19, evidencia que los encuestados que presentaron un bajo nivel de estrés presentaron en su mayoría un alto nivel de desempeño laboral haciendo un 15.38%, aquellos con un nivel intermedio de estrés presentaron en su mayoría un bajo nivel de desempeño haciendo un 10.58%, los que presentaron un nivel de estrés en su mayoría presentaron un bajo nivel de desempeño haciendo un 21.15%, y aquellos con alto nivel de estrés presentaron en su mayoría un bajo nivel de desempeño haciendo un 17.31%.



**Figura 20.** Gráfico de matriz de correlación entre cohesión y nivel de desempeño laboral.

La tabla 18 y figura 20, evidencia que los encuestados que presentaron un bajo nivel de estrés presentaron en su mayoría un alto nivel de desempeño laboral haciendo un 14.42%, aquellos con

un nivel intermedio de estrés presentaron en su mayoría un bajo nivel de desempeño haciendo un 16.35%, los que presentaron un nivel de estrés en su mayoría presentaron un bajo nivel de desempeño haciendo un 25.96%, y aquellos con alto nivel de estrés presentaron en su mayoría un bajo nivel de desempeño haciendo un 8.65%.



**Figura 21.** Gráfico de matriz de correlación entre respaldo de grupo y nivel de desempeño laboral

La tabla 18 y figura 21, evidencia que los encuestados que presentaron un bajo nivel de estrés presentaron en su mayoría un alto nivel de desempeño laboral haciendo un 12.5%, aquellos con un nivel intermedio de estrés presentaron en su mayoría un bajo nivel de desempeño haciendo un 13.46%, los que presentaron un nivel de estrés en su mayoría presentaron un bajo nivel de desempeño haciendo un 26.92%, y aquellos con alto nivel de estrés presentaron en su mayoría un bajo nivel de desempeño haciendo un 9.62%.

### 5.1.5. Prueba de hipótesis:

Debido a que las variables son ordinales y se busca su asociación se utilizó la prueba de correlación de Spearman, en el total de cuestionarios aplicados al personal administrativo del Banco Scotiabank.

En la Tabla 18, se detalla la fuerza de correlación por valor absoluto, teniendo como valor crítico un  $p < 0.05$  para ambas variables.

**Tabla 19.** Fuerza de correlación por valor absoluto

<b>Intervalo de coeficiente de correlación</b>	<b>Descripción de fuerza</b>
<b>0.0 – 0.2</b>	<b>Sin relación</b>
<b>0.2 – 0.5</b>	<b>Débil</b>
<b>0.5 – 0.8</b>	<b>Moderada</b>
<b>0.8 – 1.0</b>	<b>Fuerte</b>

**Fuente:** Basado en la escala de (Khamis, 2008)

#### **5.1.5.1. Contraste de hipótesis general:**

##### **Hipótesis general**

**Hipótesis nula Ho:** No existe asociación significativa entre estrés y desempeño laboral en los trabajadores administrativos del banco Scotiabank en Lima, 2022.

**Hipótesis alterna Ha:** Existe asociación significativa entre estrés y desempeño laboral en los trabajadores administrativos del banco Scotiabank en Lima, 2022.

**Tabla 20.** Prueba de correlación de Spearman entre Variable Estrés Laboral y Variable de Desempeño Laboral

<b>Coeficiente</b>	<b>Significancia</b>	<b>N</b>
-0.259	0.008	104

La tabla 20 determina mediante correlación Rho de Spearman un valor de -0,259 y una significancia de 0.008, siendo el valor de significancia menor al valor crítico de 0.05, por tanto se desestima la hipótesis nula (Ho) y se admite la hipótesis alternativa (Ha), cuya fuerza de correlación es débil

#### **5.1.5.2. Contraste de hipótesis específica 1:**

**Hipótesis nula Ho:** No todos los factores estresores se relacionan significativamente al desempeño laboral de los trabajadores administrativos del banco Scotiabank en Lima, 2022.

**Hipótesis alterna Ha:** Todos los factores estresores se relacionan significativamente al desempeño laboral de los trabajadores administrativos del banco Scotiabank en Lima, 2022.

Para el desarrollo de la prueba se ha considerado la ejecución de la prueba de hipótesis de correlación parcial, considerando como variable de control, la Variable Estrés Laboral, y así poder diferenciar las correlaciones más significativas con respecto a Desempeño Laboral, considerando el efecto de los otros factores.

**Tabla 20.** Prueba de correlación parcial usando el coeficiente Rho de Spearman

Coeficiente	Significancia	N	G.L.
0.104	0.310	104	7

Nota: Variable de control para la correlación parcial: Variable Nivel de Estrés. Se ha considerado los factores combinados de Clima Organizacional, Estructura Organizacional, Territorio Organizacional, Tecnología, Influencia del Líder, Cohesión, Respaldo del Grupo; correlacionados con la variable Desempeño Laboral

En la tabla 21 se visualiza que, considerando la variable de control al nivel de estrés, las dimensiones combinadas y la variable desempeño laboral, se obtiene un valor de correlación parcial de -0.104 y una significancia de 0.310, siendo el valor de significancia mayor al valor crítico de 0.05, por tanto, se desestima la hipótesis alterna ( $H_a$ ) y se admite la hipótesis nula ( $H_0$ ).

#### **5.1.5.3. Contraste de hipótesis específica 2:**

**Hipótesis nula  $H_0$ :** Los factores estresores se relacionan con la misma fuerza al desempeño laboral de los trabajadores administrativos del banco Scotiabank en Lima, 2022.

**Hipótesis alterna  $H_a$ :** Al menos un factor estresor se relaciona con una mayor fuerza al desempeño laboral de los trabajadores administrativos del banco Scotiabank en Lima, 2022.

Para el desarrollo de esta prueba se ha considerado la generación de múltiples correlaciones parciales, la elaboración de una matriz de correlación parcial, permite además identificar al factor estresor que tiene mayor correlación con el Desempeño Laboral.

**Tabla 21.** Resultados de correlación parcial comparación emparejada

Factores	Estadístico	Factores						
		Clima Organizacional	Estructura Organizacional	Territorio Organizacional	Tecnología	Influencia del Líder	Cohesión	Respaldo del Grupo
Clima Organizacional	Correlación							
	Significancia							
Estructura Organizacional	Correlación	0.488						
	Significancia	0.000						
Territorio Organizacional	Correlación	0.506	0.617					
	Significancia	0.000	0.000					
Tecnología	Correlación	0.526	0.522	0.467				
	Significancia	0.000	0.000	0.000				
Influencia del Líder	Correlación	0.562	0.506	0.549	0.500			
	Significancia	0.000	0.000	0.000	0.000			
Cohesión	Correlación	0.501	0.512	0.432	0.523	0.536		
	Significancia	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000		
Respaldo del Grupo	Correlación	0.390	0.502	0.423	0.509	0.515	0.665	
	Significancia	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	
	Correlación	-0.113	-0.350	-0.247	-0.125	-0.205	-0.090	-0.102

Variable	Significancia	0.254	0.000	0.012	0.209	0.038	0.368	0.306
Desempeño								
Laboral								

Nota: Variable de control para la correlación parcial: Variable nivel de estrés

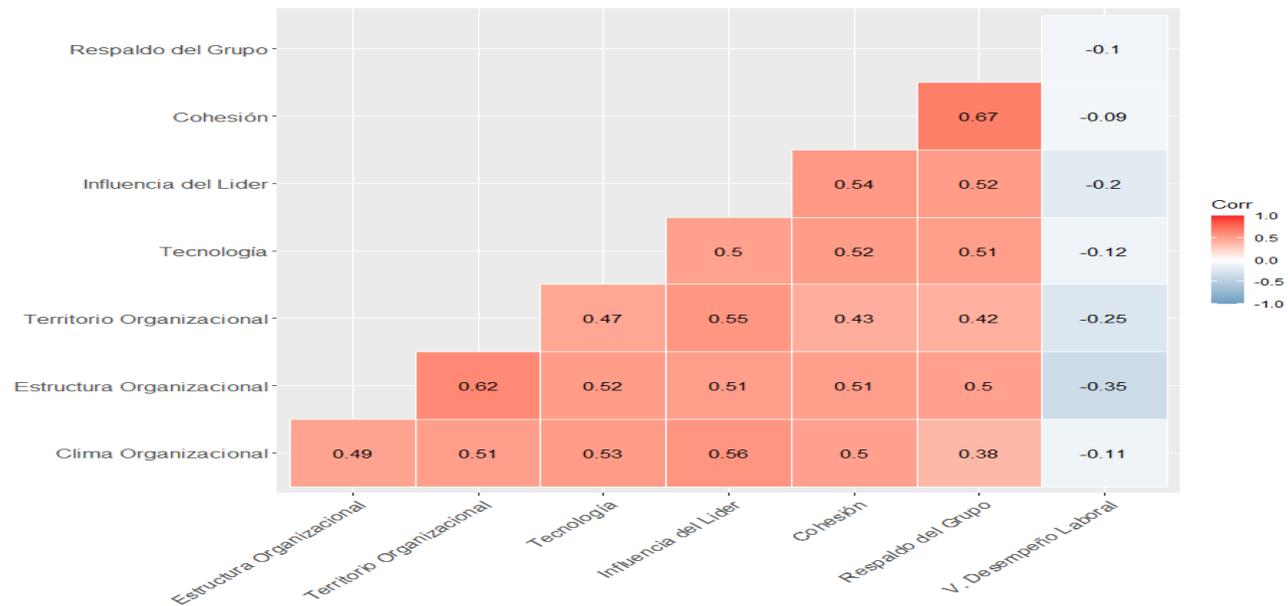


Figura 22. Gráfico de frecuencia de territorio organizacional.

Tabla 22 y figura 22, se visualiza que, tras la correlación parcial con la variable de control: nivel de estrés, se determina que tres factores estresores (estructura organizacional, territorio organizacional e influencia del líder) se asocian significativamente al desempeño laboral en comparación de los otros cuatro estresores (clima organizacional, tecnología, respaldo de grupo, cohesión) en las que no se puede establecer dicha relación, por tanto se desestima la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se admite la hipótesis alterna ( $H_a$ ). Para mayor detalle se especifica a continuación:

- El Clima Organizacional y la Variable Desempeño Laboral alcanzan un coeficiente de correlación parcial de -0.113 y una significancia de 0.254, siendo el valor de significancia mayor al valor crítico de 0.05, por tanto, no es posible establecer una relación significativa de esta dimensión con la Variable Desempeño Laboral.

- El Estructura Organizacional y la Variable Desempeño Laboral alcanzan un coeficiente de correlación parcial de -0.350 y una significancia de 0.000, siendo el valor de significancia menor al valor crítico de 0.05, es decir, es posible establecer una relación significativa de esta dimensión con la Variable Desempeño Laboral; siendo la fuerza de esta correlación negativa débil.

- El Territorio Organizacional y la Variable Desempeño Laboral alcanzan un coeficiente de correlación parcial de -0.247 y una significancia de 0.012, siendo el valor de significancia menor al valor crítico de 0.05, por ello, es posible establecer una relación significativa de esta dimensión con la Variable Desempeño Laboral; siendo la fuerza de esta correlación negativa débil.

- La Tecnología y la Variable Desempeño Laboral alcanzan un coeficiente de correlación parcial de -0.125 y una significancia de 0.209, siendo el valor de significancia mayor al valor crítico de 0.05, por tanto, no es posible establecer una relación significativa de esta dimensión con la Variable Desempeño Laboral.

- La Influencia del Líder y la Variable Desempeño Laboral alcanzan un coeficiente de correlación parcial de -0.205 y una significancia de 0.038, siendo el valor de significancia menor al valor crítico de 0.05, es decir, es posible establecer una relación significativa de esta dimensión con la Variable Desempeño Laboral; siendo la fuerza de esta correlación débil.

- La Cohesión y la Variable Desempeño Laboral alcanzan un coeficiente de correlación parcial de -0.090 y una significancia de 0.368, siendo el valor de significancia mayor al valor crítico de 0.05, en consecuencia, no es posible establecer una relación significativa de esta dimensión con la Variable Desempeño Laboral.

- El Respaldo del Grupo y la Variable Desempeño Laboral alcanzan un coeficiente de correlación parcial de -0.102 y una significancia de 0.306, siendo el valor de significancia mayor al valor crítico de 0.05, por ello, no es posible establecer una relación significativa de esta dimensión con la Variable Desempeño Laboral.

## 5.2. Discusión de resultados

Este estudio dispone la asociación entre stress laboral y el rendimiento laboral en los trabajadores administrativos del Banco Scotiabank en Lima en el año 2022.

Referente al objetivo principal: resolver la asociación entre stress y desempeño profesional en el personal administrativo del Banco Scotiabank, a través de la prueba de correlación Rho de Spearman se determina un puntaje de  $-0,259$  y p valor de  $0,008$ , esto indica que existe una asociación significativa negativa con una fuerza de correlación débil entre ambas variables, es decir a pesar de que la fuerza de correlación es débil, el estrés tiene influencia con el rendimiento laboral, este resultado concuerda con lo hallado por Larico et al. (2021) en su investigación realizada a 70 trabajadores de una entidad financiera en Juliaca en el año 2021, se pudo determinar que el 41.4% tuvo un bajo grado de stress, 42.9% presentaba un grado alto de desempeño laboral, según validación de la hipótesis se obtuvo como resultado una asociación significativa del grado de estrés y el nivel de desempeño profesional, según T de Student una influencia significativa negativa con una fuerza de correlación moderada baja<sup>16</sup>, también coincide con lo encontrado por Montero (2020), dicha investigación realizada a 155 trabajadores de una entidad financiera ubicada en Ecuador en el año 2020, es decir, durante la pandemia, también se logra determinar según Rho de Spearman que el rendimiento laboral está relacionado inversamente al stress, correlación débil, es decir el desempeño de sus funciones es influido negativamente por el estrés y más aún durante la pandemia, en donde los niveles de estrés causados por múltiples factores incluidos el temor al contagio han ido influyendo en el desarrollo de funciones de los colaboradores en entidades financieras, quienes han estado más expuestos al contagio.<sup>13</sup> En las investigaciones de Larico y Montero han utilizado los mismos instrumentos que en la presente investigación. La investigación de Urupeque (2017) también coincide con nuestros resultados, ya que en dicha investigación realizada en una empresa de transporte en Carabayllo, se determinó que el 51% de sus trabajadores presentaron un índice muy bajo de stress y 62.7% presenta un grado alto de desempeño laboral. Según la prueba estadística Rho de Spearman se ha determinado una correlación significativa negativa y fuerza de correlación moderada bajo, el grado de stress que experimenten los empleados afectan negativamente a su nivel de desempeño laboral; además según la OIT se menciona que debe existir un equilibrio entre estos dos aspectos, pues el estrés produce problemas negativos al existir un desequilibrio entre la demanda laboral y las capacidades del trabajador así como de los recursos usados por este para desarrollar sus actividades;<sup>25</sup> mientras que la investigación realizada por Renteria (2021), difiere de la presente investigación, ya que, en dicho estudio realizado en 42 trabajadores de una entidad financiera en Chiclayo en el año 2021, determina que no existe influencia significativa entre rendimiento profesional y stress, debido a que no se presentaron índices altos de stress dentro de sus encuestados, y la mayoría tenía un tiempo de servicio menor a 2 años, lo cual lleva a generar menor estrés acumulado.<sup>23</sup>

La investigación realizada por Onofre (2019) tampoco coincide con la presente investigación pues

en su estudio realizado en el personal de un hospital ubicado en Esmeralda, realizado en una muestra de 40 trabajadores, se determinó que 47% manifiesta un índice bajo de stress, y 37% presenta un grado de desempeño profesional satisfactorio. Según la validación de sus hipótesis, no se halla asociación entre rendimiento profesional e índice estrés, esto debido según el autor, que los instrumentos usados carecían de validez y confiabilidad, pues se basaban en una norma técnica de dicho país;<sup>9</sup> además en la investigación realizada por Maura (2019), practicada a 76 trabajadores de una entidad financiera en Arequipa en el año 2019, señala correspondencia significativa del nivel stress con el nivel rendimiento profesional pero positiva, esto difiere del nuestro, es decir cuanto mayor es el nivel de estrés, este afectará de manera positiva, potenciando sus habilidades para producir un buen desempeño laboral y se ha determinado que a dichos encuestados les gusta trabajar en base a metas, es decir han llegado a desarrollar un manejo adecuado del estrés llamado estrés, aunque algo que también pudo influir en dichos resultados, sería que dicha investigación se realiza en tiempos en las que no existía aún la pandemia de COVID-19.<sup>22</sup>

Con respecto al primer objetivo específico que es precisar si todos los factores estresores se relacionan significativamente al desempeño profesional en el personal administrativos del Banco Scotiabank en Lima, 2022, se ha aplicado correlación parcial con la variable de control: estrés laboral y la prueba de correlación de Rho de Spearman, obteniendo un puntaje de correlación parcial de  $-0,104$  y p valor de  $0,310$ , lo cual indica que no existe una asociación significativa entre todos los factores estresores y el desempeño laboral. Este resultado concuerda con la investigación de Montero (2020), pues determina que no todos los factores estresores cuentan con una asociación significativa con el desempeño, en este estudio se determina que cuatro factores estresores no se asocian significativamente (clima organizacional, respaldo de grupo, tecnología, y territorio organizacional), mientras que sólo tres estresores (estructura organizacional, influencia del líder y cohesión) se asocian significativamente al desempeño laboral.<sup>13</sup> Urupeque (2017) difiere de la presente investigación pues determina que existe asociación significativa de los siete factores estresores con el desempeño laboral pero con una fuerza de correlación diferente.<sup>25</sup> Maura (2019) difiere de nuestra investigación, pues determina que los factores organizacionales y los factores individuales se asocian significativamente al rendimiento profesional, además esta investigación tuvo dimensiones diferentes a la nuestra e hizo uso de instrumentos para la medición diferentes al empleado en nuestra investigación.<sup>22</sup> Suárez (2021) también difiere de la presente investigación, pues todas las dimensiones del estrés laboral se asocian significativamente al desempeño laboral, pero con una diferente fuerza de correlación, es decir determina que las dimensiones sobrecarga laboral y falta de apoyo tienen una fuerza de correlación negativa moderada, mientras que las dimensiones comunicación y conflicto de roles cuentan con una fuerza de correlación negativa alta, cabe precisar que las dimensiones de dicho estudio difieren a las nuestras.<sup>17</sup>

Con respecto al segundo objetivo específico que es determinar si al menos un factor estresor se relaciona con una mayor fuerza al desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Scotiabank en Lima, 2022. Se obtiene gracias al uso de múltiples correlaciones parciales, matriz de correlación parcial y la correlación de Rho de Spearman, que los factores estresores estructura organizacional, territorio organizacional e influencia del líder cuentan con una asociación significativa al desempeño laboral, con una fuerza de correlación negativa débil, además de estos tres, el factor que cuenta con una mayor fuerza de correlación es estructura organizacional con un puntaje de Spearman de -0.350; mientras que no se logra determinar asociación significativa con los otros cuatro factores estresores como son: clima profesional, tecnología, falta de unión entre colegas y apoyo del grupo; la investigación de Montero (2020) coinciden con la presente investigación, pues dentro de los factores estresores con mayor correlación con el desempeño laboral se encuentran los factores estructura organizacional e influencia del líder, determinando además que los problemas principales que originan la influencia de estos factores se encuentran el irrespeto por parte de sus superiores, y la presión a la hora de entregar informes.<sup>13</sup> Urupeque (2017) también coincide con la presente investigación ya que dentro de los factores que presentaron una conexión moderada e inversa estuvo el factor estructura organizacional, seguido de tecnología, falta de unión, y protección de grupo; aunque con respecto al factor estructura organizacional, los problemas que causaron la influencia de este factor se encontró que al personal le genera un mayor nivel de estrés la rendición de informes a sus superiores, papeleo abundante que realiza el trabajador dentro de la empresa y la sensación de no tener control de su trabajo, todo ello llegó a repercutir negativamente en el cumplimiento de sus funciones.<sup>25</sup> Onofre (2019) también coincide con nuestra investigación con respecto a un factor estresor, ya que determina que dentro de los factores estresores que provocan con mayor frecuencia estrés en el personal de la dirección de talento humano se encuentra la influencia del líder, la cual se da por la falta de trabajo en equipo.<sup>9</sup> Maura (2019) difiere de nuestra investigación, pues determina que los factores que tienen mayor influencia en el rendimiento profesional con fuerza de conexión moderada fueron las causas individuales, en la que se evidencian que los problemas presentados fueron el desgaste emocional y físico, mientras que los factores organizacionales no tuvieron influencia en su nivel de desempeño, además esta investigación tuvo dimensiones diferentes a la nuestra e hizo uso de instrumentos para la medición diferente al empleado en nuestra investigación.<sup>22</sup> Onofre (2019) difiere con nuestra investigación, con respecto al factor estresor territorio organizacional, debido a que éste no genera estrés en el personal debido a que el personal se siente a gusto en el espacio donde labora, trabajan adecuadamente con diferentes áreas, además sienten que pueden controlar sus actividades.<sup>9</sup>

## Conclusiones

### **Primero:**

Como resultado de esta investigación se determina que todos los participantes presentaron algún nivel de estrés, siendo el de mayor porcentaje un bajo nivel de estrés (54.8%), seguido de nivel intermedio de estrés (32.7%), Estrés (10.6%) y alto nivel de estrés (1.9%)

### **Segundo:**

Como resultado de esta investigación se ha comprobado que existe una asociación inversa, significativamente débil entre stress laboral y el desempeño laboral, lo que significa que el estrés tiene una influencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Scotiabank.

### **Tercero:**

Tras el análisis estadístico se ha podido determinar un puntaje de correlación de - 0.104, y un p valor de 0.310, es decir no se puede establecer una asociación entre ambas variables. Por tanto, se comprueba que todos los factores estresores no se relacionan significativamente al desempeño laboral en el personal administrativo del Banco Scotiabank

### **Cuarto:**

Se ha comprobado que existe asociación significativa de tres factores estresores con el nivel de desempeño laboral en el personal administrativo del Scotiabank, dicha correlación es negativa débil, dentro de estos factores se encuentran: estructura organizacional, influencia del líder y territorio organizacional, siendo el factor estructura organizacional quien contó con una mayor fuerza de correlación en comparación de los otros dos factores y los problemas que influyeron en la presentación de este factor fue que los encuestados tuvieron una mayor dificultad en el manejo de papeleo dentro de la institución, presión al rendir informes, falta de dominio en el desarrollo de sus actividades, falta de respeto a la jerarquía organizacional todo ello causando estrés. Además, se determinó que no existe asociación significativa entre los otros cuatro factores estresores con el desempeño laboral, estos factores son: clima organizacional, tecnología, falta de cohesión, y respaldo del grupo.

## Recomendaciones

Según las conclusiones del presente estudio, se recomienda lo siguiente:

➤ Al Ministerio de Salud (MINSA), realizar actividades que promuevan la salud psicológica en los trabajadores de entidades financieras, además realizar mesas de concertación con gerentes de bancos para capacitarlos sobre la detección oportuna del estrés y manejo adecuado de ésta.

➤ Al Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (MTPE), realizar supervisiones periódicas a las entidades financieras para orientar al personal administrativo sobre sus derechos en relación a la preservación de su salud mental.

➤ A la Gerencia del Banco Scotiabank, gestionar evaluaciones periódicas al personal administrativo, por parte del personal médico ocupacional para la identificación del estrés a fin de tomar medidas con el equipo de salud para tratar oportunamente a los trabajadores que padezcan de esta patología y ejecutar actividades para la disminución de los grados de estrés, así como del manejo adecuado de esta. Se recomienda además implementar un plan de mejora que permita corregir y disminuir los factores estresores que han influido negativamente en el desempeño laboral como son: estructura organizacional y territorio organizacional. Promover la sana competencia entre los equipos de trabajo, a fin de potenciar sus habilidades y el reconocimiento oportuno a los equipos que consigan llegar a cumplir las metas institucionales. Promover talleres y la implementación de actividades de integración con todo el personal del Banco Scotiabank, para mejorar las relaciones interpersonales, mejorar la comunicación entre los trabajadores y sus jefes inmediatos, fomentando de esta manera el trabajo en equipo.

➤ A la Universidad Continental se recomienda continuar con investigaciones relacionadas al tema en otras entidades bancarias para ampliar conocimientos en dicha área de estudio.

## Referencias bibliográficas

1. Universidad católica boliviana san pablo Cochabamba. El estrés laboral como síntoma de una empresa. *Perspectivas*. 2007;20(1): 55-66. [Consultado 8 de febrero del 2023]. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/4259/425942331005.pdf>
2. Suárez, A. Adaptación de la Escala de estrés Laboral de la OIT-OMS en trabajadores de 25 a 35 años de edad de un Contact Center de Lima. *Psique Mag*. 2013;2(1): 33-50. [Consultado 15 de febrero del 2023]. Recuperado de <http://blog.ucvlima.edu.pe/index.php/psiquemag/article/view/8/8>
3. Becerra T. Estrés laboral y calidad de vida en tiempos de pandemia en docentes de escuelas con quintil 1 - Cajamarca [Tesis Pregrado]. Cajamarca: Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo; 2020. [Consultado 28 de febrero del 2023] Disponible en: <http://repositorio.upagu.edu.pe/handle/UPAGU/1388>
4. Plataforma digital única del Estado Peruano. Ubicación, historia y símbolos del distrito de San Martín de Porres [Internet]. Lima: Estado Peruano; 2022. [citado el 02 de marzo del 2023]. Disponible en: <https://www.gob.pe/16450-ubicacion-historia-y-simbolos-del-distrito-de-san-martin-de-porres>
5. Instituto Nacional de Estadística e Informática. Principales Indicadores Departamentales 2008-2014 [Internet]. Lima: INEI; 2014 [citado el 8 de marzo del 2023]. Disponible en: [https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones\\_digitales/Est/Lib1205/index.html](https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1205/index.html)
6. Martínez L. Riesgos psicosociales y estrés laboral en tiempos de COVID-19: Instrumentos para su evaluación. *RCYS*. 2020; 10 (2): 301-321. [Consultado el 18 de marzo del 2023]. Disponible en: [https://doi.org/10.35669/rcys.2020.10\(2\).301-321](https://doi.org/10.35669/rcys.2020.10(2).301-321)
7. Chacón A. Clima Organizacional y Estrés de los Trabajadores del Área Administrativa de la Municipalidad Distrital de Chicama año 2017 [Tesis Pregrado]. Trujillo: Universidad Cesar Vallejo; 2017. [Revisado 20 de marzo del 2023]. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/11609>
8. Pedraza E, Amaya G, Conde M. Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia. *RCS*. 2010;16(3): 493-505. [Revisado 23 de marzo del 2023]. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=28016320010>

9. Onofre L. Influencia del estrés laboral en el desempeño laboral del personal de la Dirección de Talento Humano del Hospital de Especialidades Fuerzas Armadas n.º 1, Quito, en el año 2019 [Tesis Posgrado]. Quito: Universidad Andina Simón Bolívar; 2021. [Revisado 23 de marzo del 2023]. Disponible en: <http://hdl.handle.net/10644/8191>
10. Ley de seguridad y salud en el trabajo. Ley N° 29783/2011. Boletín oficial El Peruano, n° 448694, (20 de agosto de 2011).
11. Mejía C, Chacón J, Enamorado O, Garnica L, Chacón S, García Y. Factores asociados al estrés laboral en trabajadores de seis países de Latinoamérica. Rev Asoc Esp Med Trab. 2019;28(3): 204-211. [Revisado 23 de marzo del 2023] Disponible en: [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1132-62552019000300004&lng=es](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-62552019000300004&lng=es).
12. Velásquez F, Villavicencio D. Nivel de estrés laboral en profesionales de la salud y su relación en el desempeño laboral en el Hospital Luis Gabriel Dávila (Carchi-Tulcán) durante el periodo de Setiembre-octubre del 2016 [Tesis Pregrado]. Quito: Pontificia Universidad Católica del Ecuador; 2017. [Revisado 25 de marzo del 2023]. Disponible en: <http://repositorio.puce.edu.ec/handle/22000/13896>
13. Montero G. Relación entre el estrés laboral y el desempeño del personal en las instituciones bancarias de la ciudad Esmeraldas, año 2020 [Tesis Posgrado]. Ecuador: Pontificia Universidad Católica del Ecuador; 2021. [Revisado 26 de marzo del 2023] Disponible en: <https://repositorio.pucese.edu.ec/handle/123456789/2582>
14. De la Cruz Y. Estrés laboral y desempeño profesional servicio de emergencia Hospital Nuestra Señora de las Mercedes Carhuaz 2016 [Tesis Posgrado]. Lima: Universidad de San Martín de Porres; 2018. [Revisado 26 de marzo del 2023] Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12727/3488>
15. Ramírez E, García G, Silva C, Delgado L. Estrés laboral y el desempeño de los trabajadores de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional II-2-Tumbes, 2019. Reciamuc. 2022;6(1): 4-14. [Revisado 27 de marzo del 2023]. Disponible en: <https://reciamuc.com/index.php/RECIAMUC/article/view/726>
16. Larico E, Machaca D, Condori L, Apaza K. Estrés laboral y rendimiento laboral de los trabajadores en entidades financieras. Dom. Cien.. 2021. 7(4):356-372. [Revisado 27 de marzo del 2023] Disponible en: <https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/2097/0>

17. Suárez J, Yui L. Estrés laboral y desempeño laboral de los trabajadores de la oficina de seguros del INCN - Lima, 2021 [Tesis Pregrado]. Lima: Universidad César Vallejo. 2022. [Revisado 28 de marzo del 2023] Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/100633>
18. Chavez L. El estrés laboral y su efecto en el desempeño de los trabajadores administrativos del área de gestión comercial de Electrosur S.A. en el periodo 2015 [tesis pregrado]. Tacna: Universidad Privada de Tacna; 2016. [Revisado 28 de marzo del 2023] Disponible en: <https://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12969/80/chavez-lizabeth.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
19. Zapata P. El estrés organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de una empresa constructora transnacional [Tesis Pregrado]. Lima: Universidad Ricardo Palma; 2021. [Revisado 30 de marzo del 2023]. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.14138/5017>
20. Alcahuaman N. El estrés organizacional y su incidencia en el desempeño laboral del área administrativa de una empresa constructora privada, en el periodo 2018-2019 [Tesis Pregrado]. Lima: Universidad Ricardo Palma; 2019. [Revisado 30 de marzo del 2023]. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.14138/3066>
21. Ostos J. Influencia de los estresores ocupacionales sobre la satisfacción laboral en trabajadores de la unidad minera NYRSTAR Coricancha [Tesis Posgrado]. Lima: Universidad Peruana Cayetano Heredia; 2015. [Revisado 30 de marzo del 2023]. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12866/3929>
22. Maura B, Hermoza H. Estrés en el desempeño laboral del representante financiero del Banco Internacional del Perú S.A.A. – Interbank en la sede de Arequipa - 2019 [Tesis Pregrado]. Arequipa: Universidad Católica de Santa María; 2019. [Revisado 31 de marzo del 2023]. Disponible en: <https://core.ac.uk/download/pdf/287059726.pdf>
23. Renteria E. Influencia del estrés en el rendimiento laboral de los colaboradores de la financiera Caja Sipán – Chiclayo [Tesis Pregrado]. Chiclayo: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo; 2021. [Revisado 31 de marzo del 2023]. Disponible en: <http://hdl.handle.net/20.500.12423/3794>
24. Quispe S. Niveles de estrés y clima laboral en los colaboradores de una empresa privada de Lima [Tesis Pregrado]. Lima: Universidad Autónoma del Perú; 2016. [Revisado 05 de Abril del 2023]. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.13067/366>

25. Urupeque G. Estrés laboral y desempeño laboral en los trabajadores de una Empresa de Transporte Urbano en el distrito de Carabayllo, 2017 [Tesis Pregrado]. Lima: Universidad Cesar Vallejo; 2017. [Revisado 05 de abril del 2023]. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/11354>
26. Zerpa A. Clima organizacional y desempeño laboral de los colaboradores de la subgerencia del archivo registral físico Lima, del RENIEC - 2014 [Tesis Pregrado]. Lima: Universidad Cesar Vallejo; 2014. [Revisado 05 de abril del 2023]. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/9169>
27. Gelpi J, Catalina C. Guillen C, Pousada A. Introducción al problema del estrés en el ámbito laboral. En: Román J, compilador. Manual Ibermutuamur Cómo combatir el estrés laboral. 1° ed. Madrid: Arteanima; 2009. p. 43-65.
28. Núñez L. Desempeño laboral y satisfacción del cliente del Instituto Peruano del Deporte Junín- 2017 [Tesis Posgrado]. Lima: Universidad Cesar Vallejo; 2017. [Revisado 05 de abril del 2023]. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/12993>
29. Organización Internacional del Trabajo. ¿Qué es el estrés relacionado con el trabajo? En: OIT. Estrés en el trabajo un reto colectivo. 1° ed. Ginebra: OIT; 2016. p. 2-5.
30. Salazar N. El estrés laboral y el desempeño en teleoperadores de cobranza, Caja Sullana, agencia administrativa Sullana.[Tesis Pregrado]. Sullana: Universidad San Pedro; 2016. [Revisado 06 de abril del 2023]. Disponible en: <http://repositorio.usanpedro.edu.pe/handle/USANPEDRO/10672>
31. Scotiabank Perú. Reseñas Institucionales [Internet]. Lima: Scotiabank; 2023. [consultado el 07 de abril del 2023]. Disponible en: <https://www.scotiabank.com.pe/Acerca-de/Scotiabank-Peru/Scotiabank-en-Peru/resenas-institucionales>
32. Porter B. Declaración de derechos humanos de Scotiabank [Internet]. Lima: Scotiabank; 2 de noviembre del 2021 [consultado el 07 de abril del 2023]. Disponible en: [https://www.scotiabank.com/content/dam/scotiabank/canada/common/documents/DECLARACION\\_DE\\_DERECHOS\\_HUMANOS\\_DE\\_SCOTIABANK.pdf](https://www.scotiabank.com/content/dam/scotiabank/canada/common/documents/DECLARACION_DE_DERECHOS_HUMANOS_DE_SCOTIABANK.pdf)
33. Panda U. Diccionario Médico conciso y de bolsillo. Panamá: Jaypee-Highlights; 2013. Estrés; p.262.
34. Real Academia Española. Diccionario de la lengua española [Internet]. Madrid: Plataforma digital de la Real Academia Española; 2022 [citado el 07 de abril del 2023]. Disponible en: <https://dle.rae.es/>

- 35.** Khamis, H. Measures of Association: How to Choose? *Journal of Diagnostic Medical Sonography*. 2008; 24(3): 155–162. [Revisado 21 de junio del 2023]. Disponible en: <https://doi.org/10.1177/8756479308317006>

## **Anexos**

## 1. Matriz de consistencia

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES	METODOLOGÍA	POBLACIÓN Y MUESTRA						
<p>Problema general</p> <p>¿Cuál es la asociación entre estrés y desempeño laboral en los trabajadores administrativos del Banco Scotiabank en Lima, 2022?</p> <p>Problemas específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>¿Cuál es la asociación entre todos los factores estresores y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos</li> </ul>	<p>Objetivo general</p> <p>Establecer la asociación entre estrés y desempeño laboral en los trabajadores administrativos del banco Scotiabank en Lima, 2022.</p> <p>Objetivos específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Describir la asociación entre todos los factores estresores y el desempeño laboral en los trabajadores administrativos</li> </ul>	<p>Hipótesis general</p> <p>Existe asociación significativa entre estrés y desempeño laboral en los trabajadores administrativos del banco Scotiabank en Lima, 2022</p> <p>Hipótesis específicas</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Los factores estresores se relacionan significativamente al desempeño laboral en los trabajadores administrativos del Banco Scotiabank en Lima, 2022.</li> <li>Al menos uno de los factores estresores se</li> </ul>	<p><b>Variable 1</b></p> <p>Estrés laboral</p> <p><u>Dimensiones: se consideran como dimensiones a los 7 factores estresores:</u></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Dimensión</th> <th>Indicadores</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Clima organizacional</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> <li>Comprensión de la misión y meta</li> <li>Claridad en la forma de trabajo</li> <li>Desempeño de las políticas de la empresa</li> <li>Dirección y objetivos</li> </ul> </td> </tr> <tr> <td>Estructura organizacional</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> <li>Presión al rendir informes</li> <li>Dominio del trabajo</li> <li>Papeleo de la organización</li> <li>Respeto a la jerarquía</li> </ul> </td> </tr> </tbody> </table>	Dimensión	Indicadores	Clima organizacional	<ul style="list-style-type: none"> <li>Comprensión de la misión y meta</li> <li>Claridad en la forma de trabajo</li> <li>Desempeño de las políticas de la empresa</li> <li>Dirección y objetivos</li> </ul>	Estructura organizacional	<ul style="list-style-type: none"> <li>Presión al rendir informes</li> <li>Dominio del trabajo</li> <li>Papeleo de la organización</li> <li>Respeto a la jerarquía</li> </ul>	<p>Método: Hipotético deductivo</p> <p>Tipo: Aplicada</p> <p>Alcance: correlacional</p> <p>Diseño: No experimental de corte transversal</p>	<p>Población:</p> <p>El estudio presentara a una población que serán todos los trabajadores administrativos del banco Scotiabank de nueve agencias que se encuentran en la ciudad de Lima que trabajan durante el año 2022, estas agencias son: Fiori, Rimac, El Naranjal, Comas, San Martín de Porres, Los</p>
Dimensión	Indicadores										
Clima organizacional	<ul style="list-style-type: none"> <li>Comprensión de la misión y meta</li> <li>Claridad en la forma de trabajo</li> <li>Desempeño de las políticas de la empresa</li> <li>Dirección y objetivos</li> </ul>										
Estructura organizacional	<ul style="list-style-type: none"> <li>Presión al rendir informes</li> <li>Dominio del trabajo</li> <li>Papeleo de la organización</li> <li>Respeto a la jerarquía</li> </ul>										

<p>del banco Scotiabank en Lima, 2022?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Cuál es el factor estresor que se asocia más al desempeño laboral en los trabajadores administrativos del Banco Scotiabank en Lima en el año 2022?</li> </ul>	<p>del banco Scotiabank en Lima, 2022.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificar al menos un factor estresor que se asocie más al desempeño laboral en los trabajadores administrativos del Banco Scotiabank en Lima, 2022.</li> </ul>	<p>relaciona con una fuerza significativamente distinta al desempeño laboral en los trabajadores administrativos del Scotiabank en Lima, 2022.</p>	<p>Territorio organizacional</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• No controlar actividades de mi área</li> <li>• No contar con espacio privado</li> <li>• Trabajar con miembros de otros departamentos</li> </ul>		<p>Olivos, Megaplaza 1, Multicenter, y Puente Piedra, un total de 104 trabajadores.</p> <p>Muestra:</p> <p>La muestra será no probabilística de tipo censal.</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario de estrés laboral de la OIT-OMS</p> <p>Cuestionario de desempeño laboral (Montero 2021)</p>
			<p>Tecnología</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Equipo limitado</li> <li>• Conocimientos técnicos</li> <li>• Tecnología adecuada</li> </ul>		
			<p>Influencia del líder</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Representación del supervisor</li> <li>• Respeto</li> <li>• Preocupación por el bienestar</li> <li>• Confianza en el desempeño laboral</li> </ul>		
			<p>Falta de cohesión</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ser parte del equipo</li> <li>• Equipo con falta de prestigio</li> <li>• Equipo desorganizado</li> <li>• Presión por parte del equipo</li> </ul>		
			<p>Respaldo del grupo</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Respaldo por el equipo</li> </ul>		

			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Protección del equipo</li> <li>• Ayuda técnica</li> </ul>										
			<p><b>Variable 2:</b> Desempeño laboral</p> <p><u>Dimensión:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nivel de desempeño laboral</li> </ul> <table border="1"> <thead> <tr> <th>DIMENSIONES</th> <th>INDICADORES</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Alto nivel</td> <td>(81-87)</td> </tr> <tr> <td>Nivel intermedio</td> <td>(77-80)</td> </tr> <tr> <td>Bajo nivel</td> <td>(0-76)</td> </tr> </tbody> </table>	DIMENSIONES	INDICADORES	Alto nivel	(81-87)	Nivel intermedio	(77-80)	Bajo nivel	(0-76)		
DIMENSIONES	INDICADORES												
Alto nivel	(81-87)												
Nivel intermedio	(77-80)												
Bajo nivel	(0-76)												

## 2. Documento de aprobación por el comité de ética



"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

Huancayo, 11 de febrero del 2023

**OFICIO N°067-2023-CIEI-UC**

Investigadores:

Jackeline Mila Atencio Temicela

María Elena Lara Valverde

Myriam Rocío Vilca Moreno

Presente-

Tengo el agrado de dirigirme a ustedes para saludarles cordialmente y a la vez manifestarles que el estudio de investigación titulado: **ASOCIACIÓN ENTRE ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DEL BANCO SCOTTABANK - LIMA, 2022.**

Ha sido **APROBADO** por el Comité Institucional de Ética en Investigación, bajo las siguientes precisiones:

- El Comité puede en cualquier momento de la ejecución del estudio solicitar información y confirmar el cumplimiento de las normas éticas.
- El Comité puede solicitar el informe final para revisión final.

Aprovechamos la oportunidad para renovar los sentimientos de nuestra consideración y estima personal.

Atentamente,

  
**Wilton Calderón González**  
Presidente del Comité de Ética  
Universidad Continental

C.c. Archivo.

**Arequipa**  
Av. Los Ríos S/N,  
Localidad: Atarimonta y Vilca  
(054) 482 030

Calle Alfonso Ugarte 807, Yanahuara  
(054) 482 030

**Huancayo**  
Av. San Carlos 1960  
(094) 401 430

**Quito**  
Urb. Manuel Prado - Loto II, N° 766, Calleways  
(084) 480 030

Sector Angatzaña (M. R.),  
cuentara San Isidro - Baya  
(084) 480 030

**Lima**  
Av. Alfredo Mendíez 5210, Los Olivos  
(01) 201 2300

Jr. Luis Ocho, Miraflores  
(01) 201 2300

### **3. Consentimiento informado**

#### **ASOCIACIÓN ENTRE ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DEL BANCO SCOTIABANK – LIMA, 2022.**

##### **Introducción:**

La presente investigación “Asociación entre estrés y desempeño laboral en los trabajadores administrativos del Banco Scotiabank – Lima 2022”, es de carácter académico realizada por bachilleres en Medicina Humana de la Universidad Continental para la obtención del título universitario de Médico Cirujano, la participación en el presente estudio es voluntaria e incluyen medidas para evitar coacción a los sujetos de investigación, ya que es anónima.

##### **Justificación, objetivos y propósito de la investigación:**

El estrés es una de las patologías con mayor incidencia en nuestro país, y en especial en Lima. En el año 2022, tras la liberación de las restricciones impuestas por el gobierno debido a la pandemia, se ha incrementado la afluencia de clientes en las instituciones financieras, por tanto, los trabajadores administrativos de estas entidades son considerados como población vulnerable a padecer de estrés laboral. La presente investigación busca determinar la presencia de estrés laboral, los factores estresores y la repercusión de ésta sobre el nivel de desempeño laboral en los colaboradores del Banco Scotiabank, los resultados del estudio servirán para obtener un diagnóstico situacional actual, y proponer estrategias y guías que permitan plantear mejoras en las condiciones laborales de sus trabajadores, mejorando su salud mental, y un buen desempeño laboral, mejorando así el cumplimiento de las metas institucionales

La investigación se realizará en el Banco Scotiabank, por las investigadoras: Jackeline Mila Atencio Tenicela, María Elena Lara Valverde, Myriam Rocío Vilca Moreno, aprobado por el Comité Institucional de Ética en Investigación (CIEI) y Universidad Continental, tener en cuenta los siguientes aspectos:

- Haga todas las preguntas que considere.
- Tomese el tiempo necesario para decidir si quiere o no participar.
- Llevese una copia sin firmar para leerla nuevamente, si fuera necesario.
- Converse sobre el estudio con sus familiares, amigos y/o su médico de cabecera, si lo desea.
- Puede elegir participar o no del estudio, sin que se vea afectado ninguno de sus derechos.
- Puede retirar su participación en cualquier momento sin dar explicaciones y sin sanción o pérdida

de los beneficios a los que tendría derecho.

**Número de personas a enrolar :** Se enrolará a 104 trabajadores de la entidad bancaria Scotiabank.

**Duración esperada de la participación del sujeto de investigación:**

Se estima una duración de 2 meses y 3 visitas a la institución.

**Las circunstancias y/o razones previstas bajo las cuales se puede dar por terminado el estudio o la participación del sujeto en el estudio.**

- Que no se obtenga la cantidad adecuada de participantes en el estudio.
- Que no sea aprobado por el comité de ética.
- Que incurra en alguna falta dentro de sus labores cotidianas.

**Tratamientos o intervenciones del estudio:**

- a. No se intervendrá en ninguna fase del estudio.
- b. No se manipulará ningún resultado.
- c. Procedimientos del estudio: se aplicarán dos cuestionarios
- d. Cabe precisar que los aspectos que no formen parte de la investigación quedan fuera del consentimiento informado

**Procedimientos del estudio**

Se recabará información mediante el cuestionario de estrés laboral y cuestionario de desempeño laboral, ambos son anónimos, las cuales serán enviados virtualmente mediante correo electrónico, vía whatsapp o telegram a los sujetos en investigación.

**Compromisos que asume el sujeto de investigación si acepta participar en el estudio:** se compromete a brindar información verídica al investigador.

**Beneficios derivados del estudio:** Mejoramiento de sus condiciones laborales y también beneficio al empleador asegurando un mejor desempeño del trabajador

**Compensación en caso de pérdida o desventaja por su participación en el protocolo de investigación:** No hay compensación para el participante.

**Privacidad y confidencialidad**

- Se garantiza la confidencialidad de su identidad, respeto a su privacidad y el mantenimiento de la confidencialidad de la información recolectada antes, durante y después de su participación (Ley No 29733, Ley de protección de datos personales y su reglamento)
- El sujeto de investigación no tendrá acceso a los datos ya que éstos serán codificados para mantener la privacidad.
- Se recolectará la información obtenida mediante los cuestionarios para medir el nivel de estrés y el nivel de desempeño laboral.
- Los datos después de recolectados serán analizados a fin de determinar la relación que existe entre el estrés y el desempeño laboral.
- Se usarán códigos de identificación en lugar de los datos reales de los investigados
- Los almacenara en un archivo protegido con contraseña, a la cual solo tendrán acceso las investigadoras, asimismo se registrará cada acceso que se tenga al mencionado archivo.
- No se le identificará en caso de publicaciones o presentaciones científicas del estudio.
- El estudio será publicado tanto en el repositorio de la Universidad Continental como en la SUNEDU.

**Situación tras la finalización del estudio:**

- Los datos serán ingresados al sistema SPSS una vez recolectados y codificados mediante el uso de hojas de cálculo del programa a Microsoft Excel en su versión 2019.
- No serán identificados los sujetos de investigación ya que todo será codificado.
- El estudio aspira a dejar disponible algunos temas que puedan desarrollarse en un futuro mediante una nueva investigación.

**Sección para llenar por el sujeto de investigación:**

- Yo..... (Nombre y apellidos)
- He leído (o alguien me ha leído) la información brindada en este documento.
- Me han informado acerca de los objetivos de este estudio, los procedimientos, los riesgos, lo que se espera de mí y mis derechos.
- He podido hacer preguntas sobre el estudio y todas han sido respondidas adecuadamente. Considero que comprendo toda la información proporcionada acerca de este estudio.
- Comprendo que mi participación es voluntaria.
- Comprendo que puedo retirarme del estudio cuando quiera, sin tener que dar explicaciones y sin que esto afecte mi atención médica.
- Al firmar este documento, yo acepto participar en este estudio. No estoy renunciando a ningún

derecho.

- Entiendo que recibiré una copia firmada y con fecha de este documento.

Nombre completo del sujeto de investigación.....

Firma del sujeto de investigación.....

Lugar, fecha y hora.....

Nombre completo del representante legal (según el caso).....

Firma del representante legal.....

Lugar, fecha y hora.....

En caso de tratarse de una persona analfabeta, deberá imprimir su huella digital en el consentimiento informado. El investigador colocará el nombre completo del sujeto de investigación, además del lugar, fecha y hora.

**Sección para llenar por el testigo (según el caso):**

He sido testigo de la lectura exacta del formato de consentimiento informado para el potencial sujeto de investigación, quien ha tenido la oportunidad de hacer preguntas.

Confirmando que el sujeto de investigación ha dado su consentimiento libremente.

Nombre completo del testigo.....

Firma del testigo.....

Fecha y hora.....

**Sección para llenar por el investigador**

Le he explicado el estudio de investigación y he contestado a todas sus preguntas. Confirmando que el sujeto de investigación ha comprendido la información descrita en este documento, accediendo a participar de la investigación en forma voluntaria.

Nombre completo del investigador/a.....

Firma del sujeto del investigador/a.....

Lugar, fecha y hora..... (La fecha de firma el participante)

“Este consentimiento solo se aplica para trabajo cuya recolección de datos se hará en el Perú.”

#### 4. Permiso institucional



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL COMITÉ  
INSTITUCIONAL DE ÉTICA EN INVESTIGACIÓN DE LA  
UNIVERSIDAD CONTINENTAL

##### ANEXO 8

#### AUTORIZACIÓN DE LA REALIZACIÓN DE PROTOCOLO DE INVESTIGACIÓN EN SALUD CON SERES HUMANOS EN LA INSTITUCIÓN DE INVESTIGACIÓN

Ciudad, Huancayo

Sr(a). Dr.(a) Prof. Walter Calderón Gerstein  
Presidente del CIEI-UC

Presente. -

De mi consideración:

El Jefe/Director del Departamento/Servicio/Institución: La Gerente general de la Agencia Fiori del Banco Scotiabank, Stefanie Cruz Gaitan, hago de su conocimiento que el/la investigador(a) JACKELINE MILA ATENCIO TENICELA; MARIA ELENA LARA VALVERDE; MYRIAM ROCIO VILCA MORENO, dispone de la autorización para realizar el proyecto de investigación titulado "**ASOCIACIÓN ENTRE ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DEL BANCO SCOTIABANK – LIMA, 2022**"

Este protocolo deberá contar además con la evaluación del comité institucional de ética en investigación (CIEI) antes de su ejecución por tratarse de un protocolo de investigación en salud con seres humanos.

Sin otro particular, quedo de usted atentamente.

  
STEFANIE CRUZ GAITAN  
Gerente de Agencia

Nombre: Jefe de Departamento/Servicio/Institución  
Firma y sello

## 5. Instrumentos de recolección de datos

### CUESTIONARIO DE LA OIT-OMS SOBRE EL NIVEL DE ESTRÉS

**Código:**

**Fecha:**

**Sexo:** (M) (F)

**Edad:**....

**Tiempo de servicio:**

#### INSTRUCCIONES

El presente cuestionario tiene como fin determinar los niveles de estrés laboral, y evaluar los factores estresores con mayor incidencia en los colaboradores administrativos. Este cuestionario es ANÓNIMO, y es de carácter académico, por tanto, le solicitamos responder con sinceridad.

Cada pregunta se marca con una "X" en la casilla que usted determine cual de éstos factores es una fuente de estrés y cual es su frecuencia según el siguiente detalle:

1. Si la condición NUNCA es una fuente de estrés
2. Si la condición RARAS VECES es una fuente de estrés
3. Si la condición OCASIONALMENTE es una fuente de estrés
4. Si la condición ALGUNAS VECES es una fuente de estrés
5. Si la condición FRECUENTEMENTE es una fuente de estrés
6. Si la condición GENERALMENTE es una fuente de estrés
7. Si la condición SIEMPRE es una fuente de estrés

No	Pregunta	Nunca (1)	Raras veces (2)	Ocasio- nalme- nte (3)	Algunas veces (4)	Frecuen- temente (5)	Genera- lmente (6)	Siempre (7)
1	El que no comprenda las metas y misión de la empresa me causa estrés.							
2	El rendirle informes y/o reportes a mis superiores y subordinados, me genera estrés.							
3	El que no esté en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo me produce estrés.							
4	El que el equipo tecnológico disponible para llevar a cabo mi trabajo sea limitado me estresa.							

5	El que mi superior no dé la cara por mí ante los jefes, me estresa.							
6	El que mi jefe inmediato no me respete, me estresa.							
7	El que no sea parte de un equipo de trabajo que colabore estrechamente, me genera estrés.							
8	El que mi equipo de trabajo no me respalde en mis metas, me causa estrés.							
9	El que mi equipo de trabajo no tenga prestigio ni valor dentro de la empresa, me causa estrés.							
10	El que la forma en que trabaja la empresa no sea clara, me estresa.							
11	Que las políticas generales de la gerencia impidan mi buen desempeño, me genera estrés.							
12	El que mi equipo de trabajo tengamos poco control sobre el trabajo, me causa estrés.							
13	El que mi jefe inmediato no se preocupe por mi bienestar, me estresa.							
14	El no tener el conocimiento técnico para competir dentro de la empresa, me estresa.							
15	El no tener un espacio privado en mi trabajo, me estresa.							
16	El que se maneje mucho papeleo dentro de la empresa, me causa							

	estrés.							
17	El que mi jefe inmediato no tenga confianza en el desempeño de mi trabajo, me causa estrés.							
18	El que mi equipo de trabajo se encuentre desorganizado me estresa.							
19	El que mi equipo de trabajo no me brinde protección en relación con las injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes, me causa estrés.							
20	El que la empresa carezca de dirección y objetivos, me causa estrés.							
21	El que mi equipo de trabajo me presione demasiado, me acusa estrés.							
22	El que tenga que trabajar con miembros de otras áreas me estresa.							
23	El que mi equipo de trabajo no me brinde ayuda técnica cuando lo necesito, me causa estrés.							
24	El que no respeten a mis superiores, a mí y los que están debajo de mí, me causa estrés.							
25	El no contar con la tecnología adecuada para hacer un trabajo de calidad, me causa estrés.							

**CUESTIONARIO SOBRE NIVEL DE DESEMPEÑO LABORAL**

**Código:**

**Fecha:**

**Sexo: (M) (F)**

**Edad:....**

**Tiempo de servicio:**

**INSTRUCCIONES:** El presente cuestionario tiene como objetivo conocer la impresión que se tiene con respecto a su desempeño laboral en la institución y así poder realizar planes de mejora continua. Por lo que deberá de marcar con una “X” en el valor que corresponde.

N°	ITEMS	FACTORES DE LA CALIFICACIÓN			
		NUNCA	RARAS VECES	A VECES	SIEMPRE
1	Considera que el trabajo que realiza con eficiencia aporta el logro de los objetivos que busca la empresa.				
2	Considera que existe un espíritu de trabajo eficaz, en el área laboral para el logro de los objetivos.				
3	Considera que en la empresa los trabajadores tienen la actitud de compromiso con su trabajo.				
4	Considera que los trabajadores tienen la actitud para innovar ideas de trabajo.				
5	Considera que realiza su trabajo con efectividad y compromiso.				
6	Considera que su equipo de trabajo es efectivo.				
7	Considera que hay buena productividad en su equipo de trabajo.				
8	Considera que la productividad que realiza es un desafío interesante para la realización personal.				
9	Cree que la competencia entre los colaboradores permite que el área sea más eficiente.				
10	Cree que los compañeros le orientan adecuadamente en el desarrollo de sus habilidades laborales.				

11	Considera que la empresa propicia el liderazgo en equipo.				
12	Considera que cuando los líderes asignan tareas lo hacen con el ejemplo.				
13	Considera Ud. que cumple con responsabilidad las tareas que se le encomienda.				
14	Considera que entre sus compañeros hay responsabilidad y apoyo.				
15	Considera que los acuerdos de sus superiores le permiten tener una mejor atención en su trabajo.				
16	Considera que su jefe inmediato presta atención suficiente a su trabajo.				
17	Considera sentirse satisfecho con la labor que realiza en su área de trabajo.				
18	Considera estar satisfecho con el respeto y consideración que el jefe inmediato le brinda.				
19	Considera que la distribución física del área de trabajo facilita la realización de sus labores.				
20	Considera que los canales de distribución económica de la empresa han permitido nuevos proyectos.				
21	Considera que la empresa le ofrece los recursos necesarios para realizar su trabajo.				
22	Considera que los recursos que utiliza diariamente para realizar sus labores le permiten trabajar mejor.				
23	Considera que el presupuesto es suficiente para la cantidad actual de colaboradores en el área.				
24	Considera que la empresa brinda al área el presupuesto necesario para realizar su trabajo.				

Gracias por su colaboración.