



**Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión**

**Facultad de Ciencias Empresariales**

**Escuela Profesional de Administración**

Estrés laboral y evaluación del desempeño laboral de los colaboradores del banco

BBVA del territorio Norte Chico – 2022

**Tesis**

Para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración

**Autor**

Frank Alexander Solorzano Tuya

**Asesor**

Damaris Faviola Medina Palma

Huacho - Perú

2023

# FRANK ALEXANDER SOLORZANO TUYA

## INFORME DE ORIGINALIDAD

17%

INDICE DE SIMILITUD

16%

FUENTES DE INTERNET

3%

PUBLICACIONES

10%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

## FUENTES PRIMARIAS

1 [hdl.handle.net](https://hdl.handle.net) Fuente de Internet 5%

2 [www.minagri.gob.pe](http://www.minagri.gob.pe) Fuente de Internet 1%

3 [repositorio.undac.edu.pe](http://repositorio.undac.edu.pe) Fuente de Internet 1%

4 [www.repositorio.autonomadeica.edu.pe](http://www.repositorio.autonomadeica.edu.pe) Fuente de Internet 1%

5 [repositorio.unac.edu.pe](http://repositorio.unac.edu.pe) Fuente de Internet <1%

6 Submitted to CSU, San Jose State University Trabajo del estudiante <1%

7 [repositorio.uct.edu.pe](http://repositorio.uct.edu.pe) Fuente de Internet <1%

8 Submitted to Universidad Alas Peruanas Trabajo del estudiante <1%

9 Submitted to Universidad Ricardo Palma Trabajo del estudiante <1%

**ESTRÉS LABORAL Y EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL DE  
LOS COLABORADORES DEL BANCO BBVA DEL TERRITORIO NORTE  
CHICO – 2022**

**Bach. SOLORZANO TUYA FRANK ALEXANDER**

**TESIS PREGRADO**

**ASESOR: MG. MEDINA PALMA, DAMARIS FAVIOLA**

**UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**Huacho, Perú**

**2023**

## **DEDICATORIA**

A mis padres Catalina, Juan y Alejandrina.

Por ser un ejemplo de lucha constante en mi vida.

El Autor.

## **AGRADECIMIENTO**

A mis familiares, por su solidaridad, acompañamiento en todo el camino transcurrido.

A Damaris Mandamiento y familia, por estar presente en cada etapa importante desde que los conocí.

A mis mejores amigos que son soporte y me dan motivación para ser mejor persona cada día.

El Autor.

## INDICE GENERAL

<b>DEDICATORIA .....</b>	<b>I</b>
<b>AGRADECIMIENTO .....</b>	<b>II</b>
<b>INDICE GENERAL.....</b>	<b>III</b>
<b>ÍNDICE DE TABLAS.....</b>	<b>VI</b>
<b>ÍNDICE DE FIGURAS.....</b>	<b>VII</b>
<b>RESUMEN.....</b>	<b>VIII</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>IX</b>
<b>INTRODUCCIÒN.....</b>	<b>X</b>
<b>CAPITULO I.....</b>	<b>1</b>
<b>PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....</b>	<b>1</b>
<b>1.1. Descripción de la Realidad Problemática .....</b>	<b>1</b>
<b>1.2. Problema de la investigación.....</b>	<b>3</b>
1.2.1. Problema general .....	4
1.2.2. Problemas específicos .....	4
<b>1.3. Objetivo de la Investigación .....</b>	<b>4</b>
1.3.1. Objetivo General .....	4
1.3.2. Objetivos Específicos.....	4
<b>1.4. Justificación de la Investigación.....</b>	<b>5</b>
<b>1.5. Delimitación del estudio.....</b>	<b>5</b>
<b>1.6. Viabilidad del estudio.....</b>	<b>5</b>
<b>CAPITULO II.....</b>	<b>5</b>
<b>MARCO TEORICO.....</b>	<b>6</b>

<b>2.1. Antecedentes de la Investigación .....</b>	<b>6</b>
2.1.1 Antecedentes internacionales .....	6
2.1.2 Antecedentes nacionales.....	7
<b>2.2. Bases teóricas .....</b>	<b>8</b>
<b>2.3. Definición de términos básicos .....</b>	<b>18</b>
<b>2.4. Formulación de hipótesis .....</b>	<b>20</b>
2.4.1. Hipótesis general.....	21
2.4.2. Hipótesis específicos.....	21
<b>2.5. Operacionalización de variables .....</b>	<b>21</b>
<b>CAPÍTULO III .....</b>	<b>22</b>
<b>MARCO METODOLÓGICO .....</b>	<b>22</b>
<b>3.1. Tipo y diseño de investigación .....</b>	<b>22</b>
<b>3.2. Diseño de la investigación .....</b>	<b>23</b>
<b>3.3. Nivel correlacional-descriptivo .....</b>	<b>23</b>
<b>3.4. Población y Muestra.....</b>	<b>23</b>
3.4.1. Población .....	23
3.4.2. Muestra .....	23
<b>3.5. Técnicas e instrumentos de investigación.....</b>	<b>24</b>
Técnicas .....	24
Instrumentos .....	24
<b>3.6. Técnicas para el procesamiento de la información .....</b>	<b>24</b>
<b>CAPITULO IV .....</b>	<b>25</b>
<b>RESULTADOS.....</b>	<b>25</b>
<b>4.1. Análisis descriptivo .....</b>	<b>25</b>
<b>4.2. Comprobación de hipótesis .....</b>	<b>30</b>
<b>4.3. Prueba de normalidad .....</b>	<b>33</b>
<b>CAPITULO V .....</b>	<b>35</b>

<b>DISCUSIÒN.....</b>	<b>35</b>
<b>5.1 Análisis de resultados.....</b>	<b>35</b>
<b>CAPITULO VI .....</b>	<b>38</b>
<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....</b>	<b>38</b>
<b>6.1 Conclusiones .....</b>	<b>38</b>
<b>6.2 Recomendaciones .....</b>	<b>39</b>
<b>CAPITULO VII.....</b>	<b>40</b>
<b>REFERENCIAS .....</b>	<b>40</b>
<b>7.1. Fuentes bibliográficas .....</b>	<b>40</b>
<b>7.2 Fuentes electrónicas .....</b>	<b>40</b>



## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1</b> Estrés laboral y evaluación del desempeño laboral.....	25
<b>Tabla 2</b> Estrés laboral en función a la evaluación de las habilidades y conocimientos .....	27
<b>Tabla 3</b> Estrés laboral en función a la evaluación del comportamiento laboral.....	28
<b>Tabla 4</b> Estrés laboral en función a la evaluación de las metas y resultados .....	29
<b>Tabla 5</b> Prueba de Rho de Spearman entre el estrés laboral y la evaluación del desempeño laboral.....	30
<b>Tabla 6</b> Prueba de Rho de Spearman entre el estrés laboral y la evaluación de la habilidad y conocimientos.....	31
<b>Tabla 7</b> Prueba de Rho de Spearman entre el estrés laboral y la evaluación del comportamiento laboral.....	32
<b>Tabla 8</b> Prueba de Rho de Spearman entre el estrés laboral y las metas y resultados .....	33
<b>Tabla 9</b> Pruebas de normalidad .....	34

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1</b> Estrés laboral y desempeño laboral .....	26
<b>Figura 2</b> Estrés en función de la evaluación de las habilidades y conocimientos .....	27
<b>Figura 3</b> Estrés en función de la evaluación del comportamiento .....	28
<b>Figura 4</b> Estrés en función de la evaluación de las metas y resultados .....	29

## RESUMEN

El estudio tuvo como objeto: determinar la relación entre el estrés laboral y la evaluación desempeño laboral de los colaboradores del banco BBVA del territorio norte chico – 2022. Fue de tipo aplicada, nivel correlacional y de diseño no experimental de corte transversal. Con una población de 100 colaboradores del BBVA del territorio Norte-Chico y una muestra de estudio de 100 colaboradores. Los procedimientos metodológicos fueron: técnica de la encuesta con la herramienta del cuestionario con la primera variable: Estrés laboral con sus dimensiones: ambiente físico, en la tarea y en la organización y la segunda variable: Evaluación del desempeño laboral con sus dimensiones: habilidades-conocimientos, comportamiento laboral y metas-resultados, con un total de 20 ítems para la recolección de los datos. Los resultados concluyeron que existe relación significativa entre el estrés laboral y la evaluación desempeño laboral de los colaboradores del banco BBVA del territorio norte chico – 2022; respaldado por medio del valor del coeficiente de correlación de  $-0.674$  estableciendo un grado negativo moderado, asimismo lo acompaña un nivel de significancia menor a  $0,05$ . Esto determina que a mayor nivel de estrés el nivel de desempeño laboral disminuye.

**Palabras claves:** Estrés laboral, evaluación del desempeño laboral.

## **ABSTRACT**

The objective of this study was: To determine the relationship between work stress and the evaluation of work performance of the employees of the BBVA bank in the northern small territory - 2022. It was of an applied type, correlational level and of a non-experimental cross-sectional design. With a population of 100 BBVA employees from the North-Chico territory and a study sample of 100 employees. The survey technique was used with the questionnaire instrument with the first variable: Work stress with its dimensions: physical environment, in the task and in the organization and the second variable: Evaluation of work performance with its dimensions: skills-abilities, work behavior and goals-results, with a total of 20 items for data collection. The results concluded that there is a significant relationship between work stress and the evaluation of work performance of the employees of the BBVA bank in the northern small territory - 2022; supported by Spearman's Rho Test, obtaining a value of -0.674, establishing a moderate negative degree, it is also accompanied by a significance level of less than 0.05. This determines that at a higher level of stress the level of work performance decreases.

Keywords: Job stress, job performance evaluation.

## INTRODUCCIÓN

Hoy en día el gran adversario de los recursos humanos en todas las empresas, es que sus colaboradores o trabajadores padezcan estrés laboral, lo que ha conllevado al desgaste familiar, físico, social, psicológico de los trabajadores, provocando una reducción en los niveles de eficacia a la hora de producir y cumplir metas y resultados, donde la poca calidad en los servicios de atención se demuestra en el trato a los usuarios. Se ha convertido en una problemática por que comienza a repercutir en la presentación del cumplimiento de metas en un determinado tiempo en las empresas, viéndose afectado en las evaluaciones del desempeño laboral y por ende ataca al bienestar integral de los trabajadores, las demandas laborales se exigen al control de las habilidades y conocimientos con las que debería contar el trabajador, por ejemplo en el Perú se determinó que existe carga laboral, las dificultades entre miembros de la familias, los retos profesionales de competencia conocimientos en la profesión, la ausencia de ambientes preparados para albergar a los trabajadores ha ido generando que los trabajadores padezcan de estrés, por lo que Diario La República (2014) señala que en la nación peruana el setenta por ciento de personas que laboran en las organizaciones empresariales del sector privado y sector estatal sufren estrés en el trabajo, sumándose que el treinta por ciento de las organizaciones empresariales si invierte en capacitar para que sus trabajadores aprendan nuevos métodos para mejorar su desempeño en el trabajo, por otro lado se ha ido aumentando los sucesos de estrés, son solo un pequeño porcentaje de las organizaciones han decidido asignar un presupuesto en desarrollar habilidades blandas en talleres donde se permita aprender a sobrellevar el estrés laboral considerándolas como beneficio hacia las empresa.

El estudio se orientó a los colaboradores del banco BBVA del territorio Norte-Chico, compuesto por las sub sedes territoriales que abarcan desde la sede de plaza norte en el sur, hasta nuevo Chimbote por el norte para determinar cómo se relaciona el estrés laboral y sus dimensiones (ambiente físico, ambiente en la tarea y ambiente en la organización) y la evaluación del desempeño laboral en sus dimensiones (habilidades-conocimientos, comportamiento laboral y metas-

resultados).

En el estudio se muestra la siguiente información: se presenta el planteamiento del problema con sus indicadores: descripción, formulación, objetivos, justificación y delimitación de la investigación. Seguido de un marco teórico con los antecedentes, bases teóricas y filosóficas, y la definición de los términos. Continúa con la metodología que contiene el diseño, población muestra y las técnicas de procesamiento. Finalmente, se da a conocer los resultados, la discusión, conclusiones y recomendaciones, acompañado de las referencias bibliográficas

# CAPITULO I

## PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

### 1.1. Descripción de la Realidad Problemática

Las organizaciones bancarias buscan estar a la vanguardia, enfrentándose a nuevas competencias, innovaciones tecnológicas, donde los retos para posicionarse en el mercado financiero, requiere colaboradores pro activos, creativos, con conductas y acciones que demuestren direccionar y organizar esfuerzos cognitivos, psicológicos, administrativos, y hasta familiares. Muchas veces estos retos laborales, llenos de sacrificios y de excesos en horas de cumplimiento de metas, objetivos, actualizaciones financieras, capacitaciones digitales, disponibilidad horaria inmediata, etc., caracterizan las personalidades de quienes están al frente de un puesto y función laboral bancaria, sea la función o jerarquía que ocupe, olvidando que todo colaborador podría presentar desequilibrio entre las esferas laborales y personales. Los colaboradores cada vez van enfrentando estrés laboral que conduce a conductas de riesgos psicosociales, las imposiciones laborales o cargas laborales por las exigencias muy altas que deben cumplir con el régimen laboral, inicialmente es una preocupación y luego se convierte en un estrés laboral.

El estrés laboral se convierte en una tensión manifestada en el ambiente laboral, que conllevaría a repercutir en la salud de los colaboradores negativamente o tal vez generar emociones negativas en el entorno laboral, trasladándose en algunas oportunidades en poco manejo de emociones de cólera, ira o frustración hacia los integrantes del grupo familiar. Es posible entonces que, los colaboradores que sean expuestos a una gran carga laboral, no puedan manejar su desempeño laboral y por consiguiente sea una de las causas de baja productividad, conflictos en la organización; además de afectar la salud mental, física, las actividades para convivir con sus familias, las convivencias entre compañero de trabajo, los niveles de desempeño laboral, y la incapacidad para tomar determinaciones y por lo tanto es menor los desempeños laborales de los trabajadores.

La política de las empresas privadas es no reducir las capacidades, habilidades y destrezas

en la productividad y calidad en los servicios de atención, sus objetivos organizacionales no deben verse amenazados ni afectados con el desempeño laboral de los trabajadores, sino debe convertirse en un proceso de bienestar laboral e individual para todos, sin embargo en el Perú muchas veces la carga laboral, los horarios pocos flexibles de trabajo, la imposición de cumplir con metas y competencias en un determinado tiempo, van generando intranquilidad en los cumplimientos laborales de los trabajadores, las exigencias en su funciones van incrementando miedos en no poder cumplirlas y esto puede ser una de las causante para que se desencadene el estrés laboral.

La entidad bancaria Biscaya Argentina Colombia (BBVA-Perú) en la actualidad viene atravesando una adaptación al cambio de modelos de desempeño laboral, con nuevos conceptos de organización y planificación del personal, reclutamiento de personal activo, selección de perfiles laborales, planes de carrera y formación. Desde el departamento de recursos humanos, han establecido la selección del personal o llamados “los colaboradores”, desarrollando una evaluación mensual que consistió en valorar los siguientes indicadores: edad, estado civil, frecuencia de permisos, vacaciones, horas dedicadas al trabajo, número de clientes atendidos por día, resultados de encuestas respondidas por clientes, capacitaciones en la especialidad del título, grados académicos, etc., el banco lo llama (migración de canales, que significa “medir en la parrilla”), es decir, son calificaciones que posee la evaluación hecha por el banco para medir la productividad mensualmente, ya que, la meta para el cumplimiento del año 2023 es generar una imagen y un posicionamiento del banco a través de la gestión financiera bancaria N°1. Frente a esta situación existió desconcierto entre los colaboradores y el modelo de evaluación, donde no hubo consideración ni valoración de los años como personal nombrado ni méritos funcionales y académicos que presentaron en años anteriores. Los colaboradores enfrentan circunstancias de niveles de exigencia y desgaste de energía que ha conllevado muchas veces efectos negativos en la atención al usuario, en las relaciones interpersonales entre compañeros laborales, sin embargo, no se han ejecutado ningún tipo de medidas; conllevando a que, las relaciones laborales que se vienen presentando en la entidad bancaria se vuelvan tensas, preocupantes y se creen dificultades internas y externas en los colaboradores.



De no poder superar o darle solución rápidamente, indiscutiblemente el BBVA pasará por circunstancias difíciles para afrontar en el recurso más importante del banco: LOS RECURSOS HUMANOS, se reflejaría un bajo rendimiento en los colaboradores, deterioro interpersonal entre compañeros de trabajo, un ambiente de trabajo difícil de sobrellevar, desmotivación, incapacidad para concentrarse y dificultades para tomar determinaciones que por consiguiente se vería expresado en la actitud conductual para la atención hacia los clientes.

Los esfuerzos son pocos dentro de las instituciones bancarias que se dedican algún tipo de prestaciones de servicios, muy pocas empresas realizan formaciones académicas cognitivas dirigidos a que los empleados obtengan nuevas herramientas que potencien un nuevo desempeño laboral. En los trabajadores peruanos la realidad no hace excepción las exigencias políticas, económicas y administrativas continúan cambiando, es necesario un proceso de adaptación que garantice el progreso y busque el equilibrio institucional. Las transformaciones en las entidades bancarias obedecen específicamente a los cambios de políticos económicos, administrativos que enfrenta el país en los nuevos cambios de gobierno, donde los trabajadores han señalado estresarse fácilmente lo que conlleva a la disminución y poca productividad y con ello un bajo desempeño laboral, viéndose perjudicados en el cumplimiento de metas y resultados. Las actitudes o conductas que son expresadas en los trabajadores son vistas con relevancia para desarrollar con eficacia el cumplimiento de las metas en las instituciones bancarias y llegan a ser medidas en variables como: capacidades, eficacia, eficiencia, contribución a las organizaciones, la capacidad de coordinar y organizar actividades que involucren a las personas en el proceso productivo. Es decir, los trabajadores en forma continua son evaluados en la conducta que demuestran al desarrollar sus cargos, sus funciones, sus características, las actividades, etc.

Es así que el estudio propone la siguiente interrogante, ¿Cuál es la relación entre el estrés laboral y la evaluación desempeño laboral de los colaboradores del banco BBVA del territorio Norte Chico – 2022?

## **1.2. Problema de la investigación**

### **1.2.1. Problema general**

¿Cuál es la relación entre el estrés laboral y la evaluación desempeño laboral de los colaboradores del banco BBVA del territorio Norte Chico – 2022?

### **1.2.2. Problemas específicos**

¿Cuál es la relación entre el estrés laboral y las habilidades - conocimientos de los colaboradores del banco BBVA del territorio Norte Chico – 2022?

¿Cuál es la relación entre el estrés laboral y el comportamiento laboral de los colaboradores del banco BBVA del territorio Norte Chico – 2022?

¿Cuál es la relación entre el estrés laboral con las metas y resultados de los colaboradores del banco BBVA del territorio Norte Chico – 2022?

## **1.3. Objetivo de la Investigación**

### **1.3.1. Objetivo General**

Determinar la relación entre el estrés laboral y la evaluación desempeño laboral de los colaboradores del banco BBVA del territorio Norte Chico – 2022

### **1.3.2. Objetivos Específicos**

Describir la relación entre el estrés laboral y las habilidades- conocimientos de los colaboradores del banco BBVA del territorio Norte Chico – 2022

Describir la relación entre el estrés laboral y el comportamiento laboral de los colaboradores del banco BBVA del territorio Norte Chico – 2022

Describir la relación entre el estrés laboral y las metas- resultados de los colaboradores del banco BBVA del territorio Norte Chico – 2022

#### **1.4. Justificación de la Investigación**

El estudio ayudará a ampliar los conocimientos de estrés laboral y evaluación del desempeño laboral en la unidad de análisis que son los colaboradores del BBVA territorio Norte Chico. Así mismo a partir de los resultados obtenidos nos permitirá contrastar la hipótesis, deseando encontrar si existe relación entre ambas variables de estudio o no. Además, se hace de importancia porque se aprovechará como ayuda a posteriores investigaciones como antecedente teórico. Por ello se pretende hacer algunas precisiones y recomendaciones que permitan gestar una mejora en la administración privada. Además, también se desea dar a conocer a las autoridades los resultados con el propósito de mejorar las competencias, habilidades, conductas laborales de los trabajadores.

#### **1.5. Delimitación del estudio**

Se encuentra delimitado en los trabajadores del Banco BBVA del Territorio Norte Chico en el año 2022, recabando información acerca del estrés laboral y la evaluación del desempeño laboral, esta información fue proporcionada por los trabajadores.

#### **1.6. Viabilidad del estudio**

Fue viable, porque se recibió el apoyo y autorización del Gerente del Territorio Norte Chico para otorgar facilidades necesarias para aplicar la herramienta para recolectar los datos, dicho instrumento permitió recoger información, dicha información se muestra en los resultados descriptivos y estadísticos de la investigación.

Así mismo con respecto a la recolección de bibliografía se ha podido encontrar estudios, antecedentes, investigaciones que posibilitaron construir el marco teórico válido y competente que sustenta y fundamenta la discusión en la investigación.

## **CAPITULO II**

## MARCO TEORICO

### 2.1. Antecedentes de la Investigación

#### 2.1.1 Antecedentes internacionales

Acosta, Jiménez y Pulido et al (2019) en su estudio titulado estrés ocupacional y evaluación de desempeño laboral-Colombia. Con el objeto de analizar la correlación entre el estrés ocupacional y la evaluación de desempeños de los docentes. Metodología: cuantitativa-correlacional-transversal. Con una muestra de 47 profesores. Como resultados se halló: no existe asociación de significancia con el estrés y la ejecución de desempeñar laboralmente las acciones. Llegaron a la siguiente conclusión: el estrés laboral no favoreció una evaluación en las acciones laborales en las funciones docentes, además de identificar que el grado de estrés fue medio y las acciones laborales regulares.

Aranda, Mares y Ramírez et al (2016) en su estudio titulado estrés laboral en personal de la empresa-México. Tuvo como objetivo analizar cómo se asocia los factores psicosociales y el estrés laboral. Metodología: descriptiva transversal. Con una muestra de 238 operarios. Se mostró que el 42.7 % de los trabajadores poseen sintomatologías de estrés. Así mismo los trabajadores señalan que el estrés les ha causado problemas y dificultades de sueño como insomnio, angustia, migrañas, etc. Llegando a la siguiente conclusión: el estrés laboral afectó el equilibrio entre su vida personal, familiar y social, manifestando en algunos casos cefaleas que los han llevado a consumir alguna clase de medicamentos.

Iza (2016) en su estudio titulado los estresores laborales y evaluación de las actividades laborales de SAC-Ecuador. Con el objeto de analizar la correlación entre los estresores laborales y la evaluación de las actividades laborales. Metodología descriptiva-correlacional. Muestra de 66 trabajadores. Los resultados demostraron que el estrés laboral estuvo en un nivel grave afectando incidentemente en las laborales y funciones diarias de los trabajadores como no poder conciliar el sueño fácilmente (insomnio), falta de apetito y la preocupación por un despido laboral. Llegando a la siguiente conclusión: los estresores laborales se relacionan con la evaluación de las actividades laborales. Los factores estresores más

relevantes son: presión laboral e inestabilidad laboral.

Sarsosa y Charria (2017) en su estudio titulado estresores laborales en enfermeras del hospital de Bogotá-Colombia. Con el objeto de reconocer los niveles de estrés laboral. Metodología: tipo descriptivo, con diseño transversal. Muestra: 595 enfermeras Resultados: Las enfermeras presentan nivel alto de agotamiento laboral. Presentándose que los estresores que poseen son: fisiológicos, intelectuales y laborales. Conclusiones: Prevalece el estrés laboral en las enfermeras puede ser asociado por los siguientes indicadores: rol o función que realiza, condiciones laborales.

### **2.1.2 Antecedentes nacionales**

Catherine (2016) es su estudio titulado los estresores laborales y el efecto con las funciones laborales administrativos-Electro sur-Lima. Tuvo como objeto delimitar cual es el resultado de relación de los estresores laborales y las funciones laborales. Procedimiento metodológico básico-descriptivo. Con una muestra de 32 trabajadores. Llegando a las siguientes conclusiones: los estresores laborales afectan de forma significativa en las funciones laborales. El 59,4% de los trabajadores posee recarga laboral, indicando un elevado grado de los estresores laborales. Un setenta y ocho por ciento de operarios poseen alta demanda en las funciones laborales, sobre todo al ser evaluados en las dimensiones habilidades y capacidades.

Urupeque (2017) en el estudio titulado estresores laborales y evaluación en el desempeño laboral de los operarios de la Empresa de vehículos Urbanos-Carabayllo. Con el objeto de delimitar la correlación entre los estresores laborales y la evaluación en el desempeño laboral. Metodología descriptiva-correlacional, de diseño no experimental-corte transversal. El autor tomo la muestra de 260 operarios. Llegando a las conclusiones: existe relación en los estresores laborales y evaluación en las funciones laborales, siendo estas inversas y significativas y de tipo moderada-baja, cuanto más alto el grado de evaluación de las funciones laborales es más elevado el estrés laboral, así mismo las dimensiones de metas y resultados fueron determinadas como significativas en los trabajadores cuando se les pregunto a cerca de si se llegaban a cumplirlas y estas fueran medidas por algún ascenso o

actividades posteriores al momento de ser evaluados.

Leyva y Soto (2018) en su investigación titulada estrés laboral y evaluación del desempeño de operarios en SUNAT-Ayacucho. Teniendo el objetivo delimitar cómo los estresores laborales influyen en el desempeño de los trabajadores. Metodología: tipo cualitativo, aplicado, de nivel descriptivo, con diseño no experimental. Llegando a las conclusiones: existe influencia negativa entre los estresores laborales y evaluación de las funciones laborales, cuando el nivel de estrés es alto hay mayor influencia en la evaluación del desempeño de los trabajadores. Se halló correlación invertida entre el comportamiento laboral y el cumplimiento de tareas en los operarios. Si influye negativamente el estrés en las relaciones con las demás personas y en el trabajo de cooperación de los operarios.

Ruiz y Vega (2016) en el estudio titulado como influye el estrés laboral en la evaluación de las actividades de los operarios de la empresa industrial SAC CAR. Teniendo como objetivo identificar la correlación entre el estrés laboral y la evaluación de las actividades de los operarios. Metodología con la técnica del estudio de casos. Conclusiones: se demuestra que los estresores laborales afectan negativamente en la evaluación de las actividades laborales, así mismo se encontró que los trabajadores están aprendiendo a gestionar adecuadamente el estrés.

## **2.2. Bases teóricas**

### **Estrés laboral**

Otero (2015) expresa que es el enfrentamiento de ciertos estímulos, que suelen ser agresivos y que se muestran en distintos modelos y acciones en los individuos y se llegan a adaptar. Estos se presentan cuando existen periodos de sobreesfuerzos negativos, donde el cuerpo expresa muchas veces temblores, poco apetito, generándose dolores de cabeza o cefaleas fuertes que impiden desarrollar con normalidad las actividades.

Peiró (2009) la define como aquellas reacciones emotivas, fisiológicas donde la conducta expresa características adversas o nocivas para un individuo. Son muchas veces estados que se caracterizan por elevados grados de adrenalina y mucha ansiedad, con frecuencia acompañada de sensaciones de no poder enfrentarlos.

### **Causas del estrés laboral**

Lahib (2019) señala:

Que cuando existe una mala disposición por lo laboral, el modelo en que se hallan organizado los estilos laborales y la manera como se llegan a gestionar, pueden producir y convertirse en estresores. A continuación, se desarrollan algunas de las causas:

Los excesos para exigir cumplimientos laborales y la presencia de presión o las dificultades para llegar a controlar, pueden llegar a iniciar estrés con episodios repetitivos de ansiedad laboral.

Una inadecuada forma de gestionar o al existir algunas formas que no llegan a satisfacer a los operarios en sus funciones y actividades en el trabajo.

Dichas características suelen enfrentar al operario con su mismo equipo de trabajo, ya que suelen sentir que no reciben coordinación y soporte por parte de sus pares compañeros, muchas veces no poseen capacidades y habilidades para llegar a controlar actividades y se presionan por cumplir metas institucionales. En su mayoría las causas de los estresores laborales se relacionan con las formas en que las actividades laborales deben ser cumplidos en un plazo determinado. Dichas causas suelen ser un perjuicio, por lo que se les llama o conocen como daño eufórico causados por el estrés.

### **Consecuencias del estrés laboral**

Laihib (2019) señala tres clases de consecuencia en el estrés laboral:

#### **A.- Efectos para los operarios**

Los operarios expresan el estrés con sintomatologías como cefaleas, temblores motores y expresiones de cansancio, falta de sueño, fatiga actitudinal, así por ejemplo también se encuentran, hablar a velocidad, temblar, tartamudear, imprecisiones al hablar, irritabilidad

para actuar, episodios de emociones sin control, máximo apetito, falta de sueño, conductas violentas, risas nerviosas.

### **B.- Efectos psicológicos**

Estos efectos en la mente de los trabajadores sobre todo van generando efectos de grandes perjuicios en la salud mental de un individuo y para el ambiente donde se desarrolla sus actividades. Suelen inhibir la función creativa, la autoevaluación y el autocontrol individual. Específicamente en las siguientes acciones o actitudes se muestran:

Gran preocupación

Insuficiencia de toma de decisiones,

Sensación de estar confundidos

Problemas a para llegar a la óptima concentración

Impedimento para atender

Sensación de ausencia de control emocional

Sensaciones para la perdida de la orientación,

Olvidos recurrentes

Interrupciones mentales

Malos humores

Niveles altos de susceptibilidades de angustia

En algunas oportunidades dichas consecuencias pueden producir una mala gestión de emociones y ser acompañados de episodios de algunas alteraciones psicológicas que pueden ser asociadas al estrés. Aquí algunas de ellas:

Alteraciones para dormir

Alteraciones de angustia, miedos excesivos

Alteraciones sexuales

Episodios de depresión

Alteraciones alimenticias.

Todos estos efectos van deteriorando la calidad de conducta en diferentes formas de relacionarse con los demás, en la vida de familia, con el equipo laboral, desencadenando en algunas ocasiones rupturas de diálogos con dichas personas.

### **C.- Efectos en las instituciones**



El estrés suele presentar también efectos en la productividad laboral, influye de forma negativa no solo para relacionarse con los demás sino también con la productividad laboral. Dichos efectos suelen producir enfermedades, aumentos de accidentes o muchas veces incapacidades laborales, lo que pudiera generar en las organizaciones dificultades para planificar, dificultades en la logística y de recursos humanos. Evidenciando los enormes costos humanos y económicos que los cuadros de estrés generan en el desempeño laboral. Así se pueden citar las siguientes:

El dinamismo que se requiere en las instituciones para afrontar la calidad de los resultados

La ausencia para concentrarse

Dolor físico

Incumplimiento de las metas y objetivos institucionales

Algunas de ellas atentan contra los resultados finales, produciéndose fallas que provocarían equivocaciones en las tareas. Por otro lado, también se puede hallar un cansancio extremadamente, lo que se expresa rutinas con poco esmero en los operarios.

Las personas que se “consumen” en lo laboral han agotado reserva de energía y poseen diminutas fuerzas para enfrentar algunas de las enfermedades que se pueden desencadenar, será deficiente su desempeño laboral, demuestran insatisfacciones y grandes preocupaciones con ellos mismos y demuestra pesimismo. El agotamiento puede ser causado por el desempeño laboral exigido a muchas horas de entrega, como por ejemplo aquellos que destinan 80 horas a la semana, convirtiéndose en una tensión que crea una tensión psicósomática.

### **Dimensiones:**

Otero (2015) enuncian que existen tres clases de estresores:

Estresores a nivel del ambiente físico

Es el entorno externo donde se desarrollan las diferentes actividades del desempeño laboral, donde todo elemento de la institución sirve para el funcionamiento de la misma, incluyendo los elementos de acción directa e indirecta. El entorno físico muchas veces son actores que no contribuyen a desarrollar del todo bien las actividades como; sonidos exorbitantes, colores poco naturales, luz sin moderación, escritorios y sillas sin ergonomía, etc.

### Estrés en la tarea

Referida a la ejecución de conductas que desarrollan los productos de las capacidades, habilidades y destrezas de los operarios, las clases de servicios que satisfacen a la conducta responsable que van asumiendo las instituciones bancarias. Entre los principales predictores de la puesta en práctica en la tarea son: las aptitudes cognitivas formadas por las clases de pensamientos cargados en cumplirlas, la monotonía, rutinas y cotidianidad de laborales pendientes, el tiempo por terminarlos y presentarlos, en el camino por la resolución de las tareas encomendadas, la meta de los operarios sigue un trayecto por encontrarlas y la mente se esfuerza por estandarizarlos en hallar soluciones.

### Estrés en la organización

En las organizaciones crecen las presiones en el ambiente de trabajo, esto desarrolla conflictos entre los pares y equipos de trabajo que dificultan las buenas disposiciones por resolver dificultades. O conductas hacia y con otros compañeros de trabajo, provocando saturaciones físicas y/o mentales, que desembocan en muy malos resultados, afectando en lagunas oportunidades su salud. La ocupación, cargo, funciones también son otras variables que se encuentran inmersas dentro de la organización, estos suelen provocar desequilibrios entre el desempeño de sus labores y el desempeño individual.

## **Variable**

### **Evaluación del desempeño laboral**

Chiavenato (2001) lo define como el proceso activo por el cual se reconocen los esfuerzos, energías para desarrollar actividades dirigidas a cumplir metas y objetivos, medir la productividad que posee un trabajador en el desempeño de su funciones, es apreciar sistemáticamente a un operario en función de las actividades que cumple, de las metas y objetivos que deberían ser alcanzados en un límite de tiempo, identificando su habilidades y potenciales que haya desarrollado en el transcurrir de sus experiencias laborales, apoyándose en analizar su conducta y actitudes para desempeñar sus funciones. Muchas veces se valora, estimar la forma como se desenvuelve y las cualidades que posee como persona y como profesional, pero sobre todo la forma en como contribuye y que deja en la institución. Los

factores que se pueden llegar a evaluar en el desempeño laboral contribuye a poseer una evaluación para medir resultados a corto, mediano y largo plazo, selección de recursos humanos.

#### Evaluación del Desempeño

Preciado (2006) define a la evaluación como un valor ordenado y secuencial en la que el actuar de cada individuo está en función del desarrollo en las funciones que se proyecta o ejecuta, los objetivos, productividad que debería llegar y sobre todo sus potenciales que se expresan en sus acciones laborales. Dicho proceso servirá para valorar el procedimiento de sus competencias a través de sus aportes a la institución.

De Miguel (2005) mencionan que la evaluación del desempeño es el rendimiento y proceso secuencial que trata de medir, evaluar e influir las características cognitivas, psicológicas, emocionales, laborales de los operarios laborales en la demostración de las funciones que están a cargo. Con la finalidad de identificar su productividad en el presente y futuro de las competencias laborales.

Chiavenato (2001) expresa que las evaluaciones se realizan con el objetivo de mejorar los retos laborales en las distintas personalidades en los operarios. Evaluar las conductas, procedimientos funcionales, cargos, comportamiento siempre resulto una difícil tarea, sin embargo, existen variables que llegan a estandarizar de forma sistemática la conducta laboral de un trabajador, como, por ejemplo: sus capacidades, habilidades, destrezas, avances académicos. Normalmente la conducta de quien llega a ser evaluado suele ser reacia, sin embargo, ya se ha convertido en una de las bases institucionales al momento de elegir los recursos humanos en una institución.

#### **Fines para evaluar el desempeño**

Chiavenato (2001), existen muchas, sin embargo, el autor elige las más representativas:

- Despierta un valor ordenado, argumentad en una mayor productividad

- Desarrolla grandes actitudes para promover la creatividad
- Conduce a identificar habilidades cognitivas en los trabajadores.
- Facilita información de las percepciones que poseen los operarios
- Se desarrolla una medición en las actitudes y competencias en los trabajadores
- Colabora a que los trabajadores identifiquen su FODA.
- Ayuda a que los trabajadores mejoren las relaciones interpersonales
- Permite proporcionar a las organizaciones los factores para saber los tipos de potencialidades que poseen los operarios.
- Se puede recoger datos informativos para dar consejos y llegar a dar orientaciones a los operarios en distintos temas que pueda necesitar.

Tobón (2005), para este autor detalla a continuación:

- Permite desarrollar contenidos de toda índole, para la toma de mejoras en el desempeño de los empleados.
- Permite establecer valoraciones relativas para contribuir a las mejoras individuales y hacia las instituciones
- Colabora en tomar criterios para determinar metas y objetivos en cada etapa de la evaluación o fase de las competencias ganadas.
- Ayuda a proporcionar panoramas a cerca de la productividad que se estima para cada tipo de operario.
- Cooperar en la planificación en el reclutamiento de los operarios.
- Colabora en fundamentar los cálculos en tiempo para cumplir las contrataciones y compensaciones personales
- Concede mantener diálogos entre superiores y subordinados
- Permite mejorar el conocimiento para desarrollar con competencia las funciones de los cargos encomendados.

### **Quien debe evaluar el desempeño**

Chiavenato (2001) el autor que desarrolla más interés en ser evaluado es el operario o trabajador, sin embargo, las instituciones son las llamadas a realizar dicha operación. Las instituciones en el transcurso de los años han ido mejorando sus métodos, herramientas para llegar a evaluar, tomando criterios y variables estandarizados como por ejemplos creando las oficinas de recursos humanos donde los expertos en la selección de trabajadores podrían usar diferentes metodologías al momento de evaluar. Por otra parte, eran los únicos que podían evaluar los altos jerárquicos, pero esto cambio a medida que transcurrieron los años.

Vargas (2001) expresa que en la tradición se sugería que era solo el jefe el encargado de evaluar, ya que se contaba con una relación muy lateral entre el jefe y el trabajador, por lo que hizo pensar a las instituciones que fuera el único para hacerlo, pero esos pensamientos cambiaron, y ahora se desarrolla la propuesta que la propia evaluación puede darse entre los propios compañeros. Esta es una propuesta que se le conoce como “los 7 sombreros de la creatividad competitiva”, desarrollado por primera vez por Edward de Boo, norteamericano que hizo estudios en las compañías de los estados Unidos cuando observo que los trabajadores sentían una relación unilateral entre los jefes y ellos, lo cual no permitían llegar a desempeñarse con libertad y creatividad en sus diversos puestos laborales.

### **La comisión de evaluación**

Chiavenato (2001) manifiesta que las instituciones encargadas de evaluar poseen o deberían poseer una junta, esta junta es un grupo de individuos compuestos por individuos que pertenezcan a diversas áreas de las instituciones, sin hacer diferencias entre los que son nombrados o no los son, los mismos que integran y estarán presentes en todo el transcurso para evaluar las funciones para desarrollar mejoras y respetar los resultados.

### **Métodos modernos de evaluación del desempeño laboral**

#### **Evaluación participativa por objetivos**

Chiavenato (2001) es un procedimiento que se desarrolla con la finalidad de relacionar los retos competitivos de una empresa con la visión que esta posee proactivamente. Toma importancia en la argumentación de la administración para el cumplimiento de metas a corto

plazo, dicha teoría deja de lado todo acto arbitrario, autocrático y tensiones para calificar y evaluar a los trabajadores. Dicha evaluación ahora es de participación hacia la construcción de objetivos democráticos, participativos, inclusivos y motivadores.

### **Evaluación de 360°**

Chiavenato (2001) expresada en la metodología de forma que evaluar, significa hallar los talentos y capacidades con una herramienta llamada “circular” en donde las características de sus elementos como cognitivas, emocionales sean una continua interacción con los propios trabajadores. Participan todos los integrantes que rodean la organización, como por ejemplo; empleados, jerárquicos, clientes, y todos los recursos humanos que los compongan de manera que la evaluación lo hacen y ejecutan de modo circular con las mismas variables a evaluar y a ser valoradas.

Este tipo de evaluaciones proporcionan las condiciones para que los trabajadores se adapten y ajusten a las diversas formas que demandan las competencias laborales y que les sean impuestas en el ambiente donde trabajan.

### **Factores a Evaluar del desempeño laboral**

Según De Miguel (2005), expresa que pueden existir diversos factores para evaluar el desempeño laboral, pero en criterio de forma general pueden ser considerados:

Eficacia laboral

Tiempo y disposición laboral

Capacidad para desempeñar las funciones encomendadas

Poseer creatividad,

Saber planificar

Controlar los costos y presupuestos

Buenas relaciones interpersonales

Buen trato a los clientes

Poseer autodirección

Organizar las tareas

Colaborar en la formación ética y deontológica

Expresión de valores en la vida personal y laboral

Tolerancia a la frustración y a la presión al momento de la entrega de la productividad esperada

### **Dimensiones de evaluación del desempeño laboral**

Chiavenato (2001) manifiesta que el desempeño laboral puede ser evaluado desde sus:

#### 1.- Habilidades y conocimientos:

Las capacidades son procesos en donde los individuos reúnen condiciones para desarrollar aprendizajes y mantener diversas esferas de los conocimientos, no es de interés si fueron usadas o no, de esta forma, el ambiente laboral y las personas contribuyen a generar nuevos aprendizajes y apreciaciones de conceptos y habilidades. Es el conocimiento de las funciones encomendadas ser puntual, aspecto personal, habilidad para ejecutar, apertura al cambio y adaptabilidad a las competencias.

Las habilidades poseen mucho de facilitar desarrollar las aptitudes y rapidez para fortalecer las aptitudes en las tareas o actividades. Es decir, un individuo que posee habilidades, es aquel que desarrolla éxito gracias a sus destrezas.

#### 2.- Comportamiento laboral

Son las acciones y conducta de los individuos que suelen desarrollarse en contacto con otras. Acciones que están en pleno contacto con la personalidad de los empleados, que van demostrando en las actividades para desempeñar las tareas, las tareas en equipo, desarrollando inteligencias emocionales como la empatía, altamente la creación de nuevos métodos y poseer grandes iniciativas ir mejorando las actividades planteadas por la empresa. Es el procedimiento orientado a delimitar y expresar a los trabajadores las formas en que están desarrollando las funciones laborales, podría desempeñarse en tratar de medir como ejecutar de manera personal en sus funciones laborales para reconocer si su conducta corresponde con lo que se espera.

### 3.- Metas y resultados

Relacionado con las habilidades para la entrega de actividades en sus respectivas funciones con el tipo de función que desempeñan, el número de informes a presentar, calidad de funciones, actitud para atender a los clientes, tareas que deben ser cumplidas en determinado tiempo, orientaciones o autodirecciones a los resultados. Cumplimiento de tareas individuales, que se miden a través de cuantificadores, que son perseverantes y constantes en los servidores públicos, para desarrollar la evaluación en sus desempeños y poder contribuir a los logros de las metas de la organización.

Los resultados son otras categorías para evaluar las funciones de los operarios de forma personal y como trabajador, donde se estructura a través de períodos de tiempo, con la finalidad de modernizar criterios de mejoras en una organización que los conlleva a direccionar los esfuerzos entre ellos mismo. Dicha teoría expresa que se necesita establecer metas que sugieren que sus cumplimientos siempre son asociadas con las funciones de desempeño laboral, ya que mueven y motivan esfuerzos, dirigidos a mantener la persistencia por cumplirlos a cabalidad en el tiempo estimado.

## 2.3. Definición de términos básicos

### a) Estrés

Es el enfrentamiento de destinados estímulos, que suelen ser peligrosos, ya que actúan de forma que el individuo acepta y se adapta a los estresores. El estrés muchas veces presenta indicadores de máximo esfuerzo y excesivas energías, tornándose para el organismo señales de alteración en el sistema nervioso o desarrolla alteraciones patológicas. (Otero, 2015)

### b) Estrés laboral:

Reacciones emotiva, fisiológica donde la conducta expresa presencias adversas o nocivas que no ayudan a desempeñar bien las tareas laborales en el ambiente o las instituciones por competencias. Son estados que se caracterizan por aumentos de grados de excitabilidad y ansiedad, de forma recurrentes con las sensaciones de no poderles hacer frente a las situaciones o resolverlos con prontitud. (Peiró, 2009)



**c) Ambiente físico o externo**

Es la clase de acción en el trabajo donde los elementos materiales que se encuentran alrededor del área de trabajo no favorecen a la atención y concentración de las funciones laborales, las cuales deberían ser relevantes para el buen funcionamiento de la empresa. (La Torre,2012)

**d) Ambiente en la tarea**

Referida a la ejecución de conductas que han generado productos o servicios que satisfacen a una organización. El principal factor es poseer una aptitud cognitiva de pro acción, conformada por los conocimientos en las funciones de lo que se desempeña, las habilidades, para la resolución de problemas, y los buenos hábitos, para desempeñar cualquier tipo de tarea que se requiera. (La Torre,2012)

**e) Ambiente en la organización**

Son aquellas relaciones interpersonales que hacen que cada uno de los trabajadores exprese su personalidad, el cómo se organizan, el que hacen, como lo hacen, son algunas de las preguntas que la organización debe responder, buscando la generación de un equilibrio entre lo laboral y lo personal. (La Torre,2012)

**f) Evaluación del desempeño laboral:**

Es el rendimiento y proceso que se estructura de forma ordenada que debe medir, evaluar e influir en las características de los trabajadores, conductas y resultados esperados en lo laboral, con la finalidad de identificar como se desarrolla la productividad. (Preciado, 2009)

**g) Habilidades**

Las habilidades hacen referencia a la manera especial de realizar una acción, a la comodidad, a las aptitudes y rapidez para conllevar todo tipo de tarea o actividades, es decir, un individuo que posee habilidades, es aquel que posee éxito porque también posee

destrezas. (Tobón, 2005)

#### **h. Conocimientos**

Son procesos en el cual los individuos poseen criterios cognitivos a base neuronal que han desarrollado las personas para aprender y han cultivado en diversas esferas de los conocimientos, se han desarrollado a medida de las experiencias, en la acumulación de informaciones de cultura general que se ponen de modo practico y con facilidad para adecuarlos y usarlos laboralmente (Tobón, 2005)

#### **h) Comportamiento laboral**

Son las acciones y conductas de los individuos que suelen desarrollarse en contacto con otras. Acciones que están en pleno contacto con la personalidad de los empleados, que van demostrando en las funciones laborales, en otras ocasiones en formación de equipos, inteligencia emocional, empatía, desarrollar tareas con imaginación y llegar a ser creativos y poseer muchas iniciativas ir mejorando las actividades planteadas por la empresa.

#### **i) Metas**

Son aquellas que auto direccionan las actitudes y le proporciona objetivos, ayudan para valorar el éxito de una institución. Con estas, se pretenden alcanzar los objetivos a corto, mediano o largo plazo en una empresa. (Vargas, 2001)

#### **k) Resultados**

Reportes, informes, del cumplimiento de metas y objetivos en una empresa, notoriamente sirve para tomar decisiones empresariales. Es útil para obtener información sobre el desempeño de una institución y su personal con la finalidad de indagar si se logró ejecutar la productividad en resultados de forma positiva, ya que se vería reflejado en las productividades económicas o tal vez puedan haber desarrollado pérdidas. (Vargas, 2001)

## **2.4. Formulación de hipótesis**

### 2.4.1. Hipótesis general

Existe relación significativa entre el estrés laboral y la evaluación desempeño laboral de los colaboradores del banco BBVA del territorio norte chico – 2022

### 2.4.2. Hipótesis específicos

Existe relación significativa entre el estrés laboral y las habilidades-conocimientos de los colaboradores del banco BBVA del territorio norte chico – 2022

Existe relación significativa entre el estrés laboral y el comportamiento laboral de los colaboradores del banco BBVA del territorio norte chico – 2022

Existe relación significativa entre el estrés laboral y el cargo laboral de los colaboradores del banco BBVA del territorio norte chico – 2022

## 2.5. Operacionalización de variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	UNIDAD DE MEDIDA
ESTRÉS LABORAL	Es un mecanismo de respuestas físicas, orgánicas conductuales de una persona que pueden ser adaptadas a presiones de cualquier índole. Se inicia cuando no se procesan o se llegan a ajustar las actividades de un individuo con su aspecto personal ya que se involucran sin darles pronta solución y el torrente de pensamientos negativos no se ajusta a la realidad. Los individuos perciben que no disponen de sus propios resolución de problemas para llegar a afrontarlos.	EN EL AMBIENTE FÍSICO	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Iluminación</li> <li>- Ruido</li> <li>- Limpieza</li> <li>- Espacio</li> </ul>	<b>1-4</b>	<b>LIKERT</b> Siempre (5) Casi siempre (4) A veces (3) Casi nunca (2) Nunca (1)
		EN LA TAREA	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Jornada diaria</li> <li>- Extensión de horas</li> <li>- Tiempo de actividades laborales</li> </ul>	<b>5-7</b>	
		EN LA ORGANIZACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cambios</li> <li>- Toma de decisiones</li> <li>- Relaciones Interpersonales</li> </ul>	<b>8-10</b>	

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	UNIDAD DE MEDIDA
EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL	Es el procedimiento activo por el cual se reconoce la productividad que posee un trabajador en un determinado tiempo en sus funciones laborales destinadas en su cargo, que da cumplimiento a los objetivos y metas institucionales que dan resultado para lograr us máximas capacidades.	HABILIDADES Y CONOCIMIENTOS	Creatividad en el puesto puntualidad, Toma de decisiones Desempeño con el MOF y ROF Uso de medios informáticos	11-14	LIKERT Siempre (5) Casi siempre (4) A veces (3) Casi nunca (2) Nunca (1)
		COMPORTAMIENTO LABORAL	Atención al cliente Lenguaje de comunicación Asertividad	15-17	
		METAS Y RESULTADOS	Medición de indicadores Tiempo en la tarea Conseguir metas	18-20	

## CAPÍTULO III

### MARCO METODOLÓGICO

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

##### Tipo de investigación

Aplicada

Carrasco (2014) expresa que este tipo de investigación propone soluciones ante situaciones o problemas reales que se encuentran un territorio específico.

### **3.2. Diseño de la investigación**

#### **No experimental-transversal**

Hernández (2014)

Diseño que no manipula ninguna de las variables, no se establecen criterios, por lo contrario, solo se observa circunstancias que ya existen, que no son provocadas con intención por quien investiga.

### **3.3. Nivel correlacional-descriptivo**

Hernández (2014)

El estudio permite sistematizar las conclusiones al observar los comportamientos, enunciar características de los fenómenos sociales, y hechos reales.

### **3.4. Población y Muestra**

#### **3.4.1. Población**

El presente estudio posee una población finita porque la constituyen todos los colaboradores entre contratados y nombrados del BBVA Norte Chico. Existe un total de 100 colaboradores entre las oficinas de Huacho, Barranca, Chancay, Lima-Norte y Chimbote

#### **3.4.2. Muestra**

Carrasco (2014) expresa que una muestra es aquella donde el que investiga ha seleccionado su criterio sin usar una normativa matemática.

El estudio se realizó con el total de la población que es de 100 colaboradores del BBVA Norte Chico de ambos sexos.

### **3.5. Técnicas e instrumentos de investigación**

#### **Técnicas**

Sabino (1996) expresa que existen ventajas al usar las técnicas en la investigación puesto que en se ahorra tiempo y energía personal donde hay posibilidad de ser aplicada específicamente a un conjunto de personas de una muestra o población de estudio. Se usará de técnica: la encuesta, definida por Tamayo y Tamayo (2003) como la técnica que nos ofrece respuestas descriptivas a través de un orden con un propósito específico.

#### **Instrumentos**

Los instrumentos que se aplicará será el cuestionario organizado en preguntas de acuerdo a las variables de investigación.

### **3.6. Técnicas para el procesamiento de la información**

Se calificó con la recolección de datos aplicados por los instrumentos en el programa de Excel y se elaborará una base de datos para ser analizados, utilizando la distribución de frecuencias y representaciones gráficas en el programa SPSS versión 25.

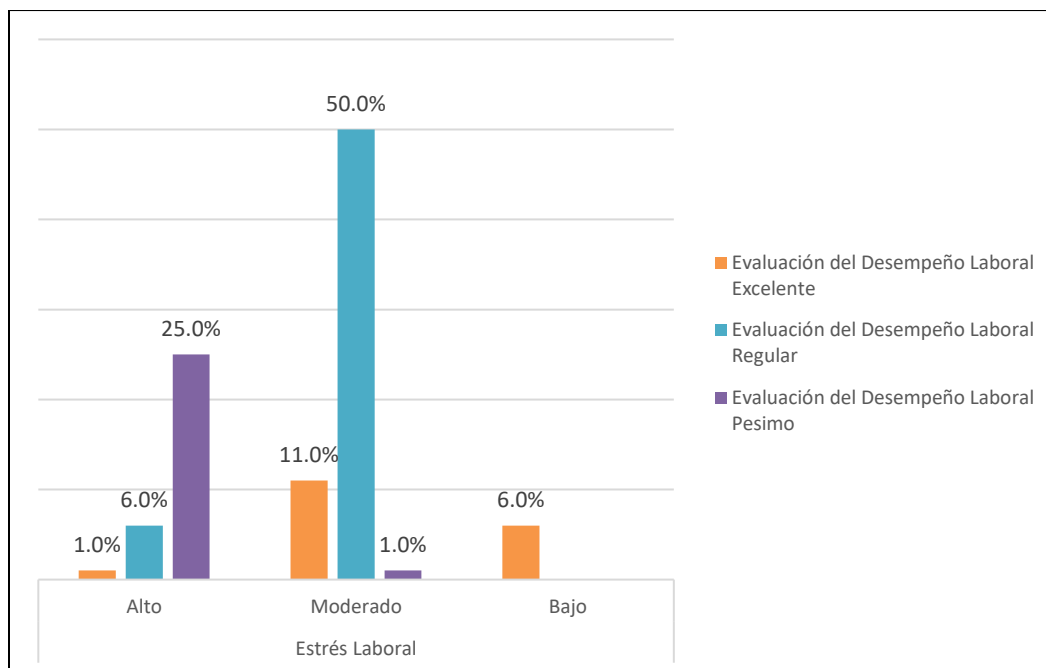
## CAPITULO IV

### RESULTADOS

#### 4.1. Análisis descriptivo

*Tabla 1 Estrés laboral y evaluación del desempeño laboral*

		Evaluación del Desempeño Laboral					
		Excelente		Regular		Pésimo	
		f	%	f	%	f	%
Estrés Laboral	Alto	1	1.0%	6	6.0%	25	25.0%
	Moderado	11	11.0%	50	50.0%	1	1.0%
	Bajo	6	6.0%	0	0.0%	0	0.0%
Total		18	18%	56	56%	26	26%



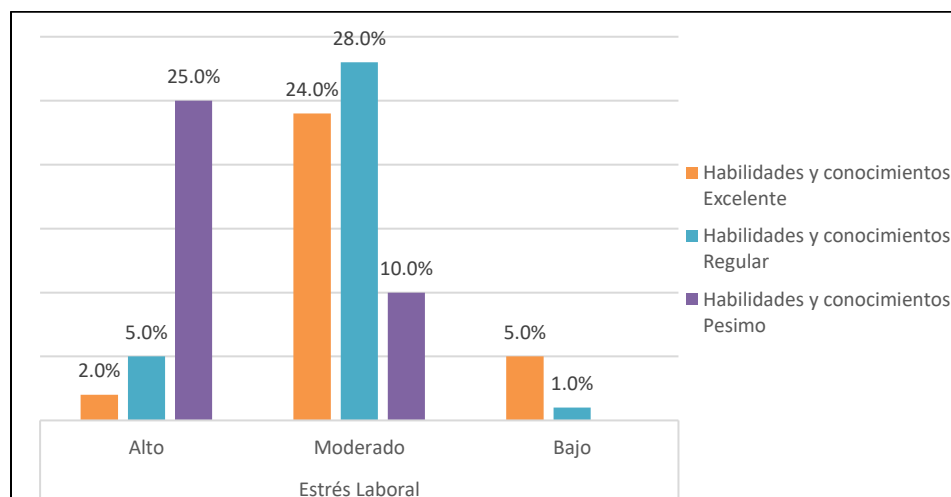
**Figura 1** Estrés laboral y desempeño laboral

La Tabla 1 expresa que de los 18 colaboradores del BBVA del territorio Norte-Chico que obtuvieron un nivel excelente en su desempeño el 1% expresa un nivel de estrés alto, el 11% un nivel moderado y el 6% presenta un grado bajo de estrés. En el caso segundo grupo, conformados por 56 colaboradores del BBVA del territorio Norte-Chico que presenta un desempeño regular el 6% que presenta un alto grado de estrés y el 50% un nivel moderado. Por último, en el grupo representado 26 colaboradores del BBVA del territorio Norte-Chico que evidenciaron un desempeño pésimo el 25% manifiesta un alto grado de estrés



**Tabla 2** Estrés laboral en función a la evaluación de las habilidades y conocimientos

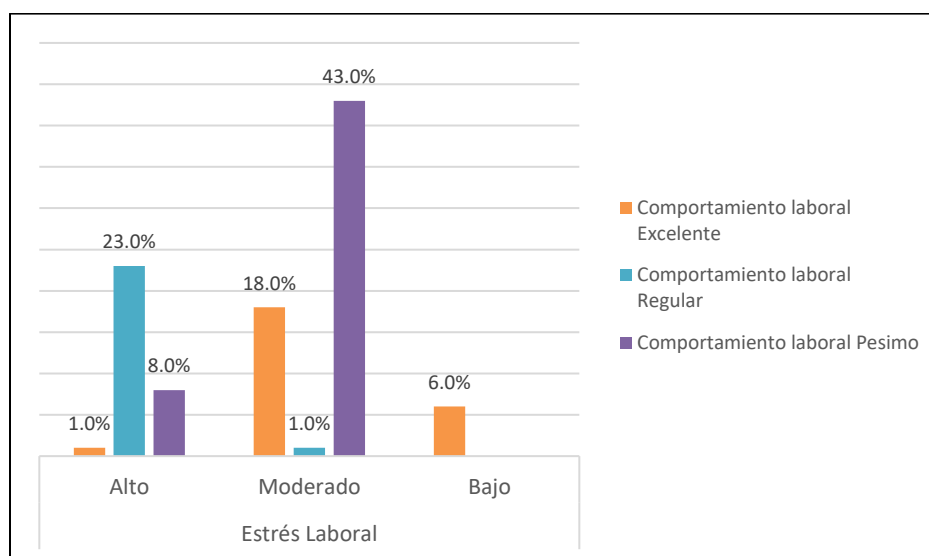
		Habilidades y conocimientos					
		Excelente		Regular		Pésimo	
		f	%	f	%	f	%
Estrés Laboral	Alto	2	2.0%	5	5.0%	25	25.0%
	Moderado	24	24.0%	28	28.0%	10	10.0%
	Bajo	5	5.0%	1	1.0%	0	0.0%
Total		31	31.0%	34	34.0%	35	35.0%

**Figura 2** Estrés en función de la evaluación de las habilidades y conocimientos

La Tabla 2 expresa que de los 31 colaboradores del BBVA del territorio Norte-Chico que obtuvieron un nivel excelente en el desempeño de sus habilidades y conocimientos el 2% expresa un alto nivel de estrés, el 24% un nivel moderado y el 5% presenta un grado bajo de estrés. En el caso segundo grupo, conformados por 34 colaboradores del BBVA del territorio Norte-Chico que presenta un desempeño regular el 5% que presenta un alto grado de estrés, 28% resalto un estrés moderado y el 1% un nivel bajo. Por último, en el grupo representado 35 colaboradores del BBVA del territorio Norte-Chico que evidenciaron un desempeño pésimo el 25% manifiesta un alto grado de estrés y el 10% evidencio un estrés moderado.

**Tabla 3** Estrés laboral en función a la evaluación del comportamiento laboral

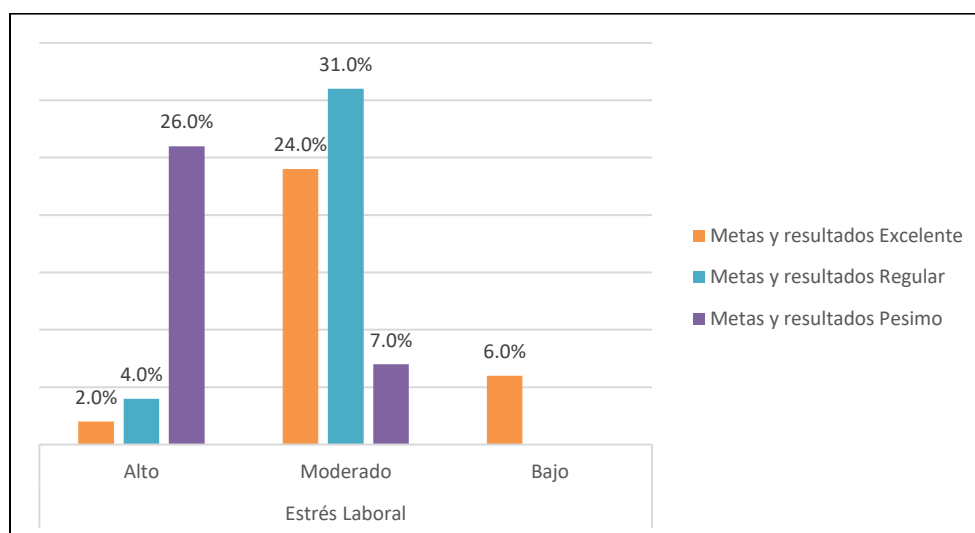
		Comportamiento laboral					
		Excelente		Regular		Pésimo	
Estrés Laboral		f	%	f	%	f	%
		Alto		1	1.0%	23	23.0%
Moderado		18	18.0%	1	1.0%	43	43.0%
Bajo		6	6.0%	0	0.0%	0	0.0%
Total		25	25.0%	24	24.0%	51	51.0%

**Figura 3** Estrés en función de la evaluación del comportamiento

La Tabla 3 expresa que de los 25 colaboradores del BBVA del territorio Norte-Chico que obtuvieron un nivel excelente en el desempeño de su comportamiento laboral el 1% expresa un alto nivel de estrés, el 18% un nivel moderado y el 6% presenta un grado bajo de estrés. En el caso del segundo grupo, conformados por 24 colaboradores del BBVA del territorio Norte-Chico se expresa un grado regular desempeño de su comportamiento laboral el 23% que presenta un alto grado de estrés y el 1% resalto un estrés moderado. Por último, en el grupo representado 51 colaboradores del BBVA del territorio Norte-Chico que expresó un grado pésimo en el desempeño de su comportamiento laboral el 8% manifiesta un alto grado de estrés y el 43% evidencio un estrés moderado.

**Tabla 4** Estrés laboral en función a la evaluación de las metas y resultados

		Metas y resultados					
		Excelente		Regular		Pésimo	
Estrés Laboral		f	%	f	%	f	%
		Alto	2	2.0%	4	4.0%	26
Moderado	24	24.0%	31	31.0%	7	7.0%	
Bajo	6	6.0%	0	0.0%	0	0.0%	
Total	32	32.0%	35	35.0%	33	33.0%	

**Figura 4** Estrés en función de la evaluación de las metas y resultados

La Tabla 4 expresa que de los 32 colaboradores del BBVA del territorio Norte-Chico que obtuvieron un nivel excelente en el desempeño de las metas y resultados el 2% expresa un alto grado de estrés, el 24% un nivel moderado y el 6% presenta un grado bajo de estrés. En el caso segundo grupo, conformados por 35 colaboradores del BBVA del territorio Norte-Chico expresa un grado regular en su desempeño de su comportamiento el 4% que presenta un alto grado de estrés y el 31% resalto un estrés moderado. Por último, en el grupo representado 33 colaboradores del BBVA del territorio Norte-Chico que expresó un grado pésimo en el desempeño de su comportamiento el 26% manifiesta un alto grado de estrés y el 7% evidencio un estrés moderado.

## 4.2. Comprobación de hipótesis

### Hipótesis General

Existe relación significativa entre el estrés laboral y la evaluación desempeño laboral de los colaboradores del banco BBVA del territorio norte chico – 2022

**Tabla 5** Prueba de Rho de Spearman entre el estrés laboral y la evaluación del desempeño laboral

			Estrés Laboral	Evaluación del Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Estrés Laboral	Coeficiente de correlación	1.000	-.674**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	100	100
	Evaluación del Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación	-.674**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	100	100

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

Se muestra en la Tabla 5 que existe relación significativa entre el estrés laboral y la evaluación desempeño laboral de los colaboradores del banco BBVA del territorio norte chico – 2022; respaldado por medio de la prueba no paramétrica de Spearman obteniendo un valor de -0.674 estableciendo un grado negativo moderado, asimismo lo acompaña un nivel significativo menor a 0,05. Esto determina que a mayor nivel de estrés el nivel de desempeño laboral disminuye.

### Hipótesis específica 1

Existe relación significativa entre el estrés laboral y las habilidades-capacidades de los colaboradores del banco BBVA del territorio norte chico – 2022

**Tabla 6** Prueba de Rho de Spearman entre el estrés laboral y la evaluación de la habilidad y conocimientos

			Estrés Laboral	Habilidades y conocimientos
Rho de Spearman	Estrés Laboral	Coeficiente de correlación	1.000	-.583**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	100	100
	Habilidades y conocimientos	Coeficiente de correlación	-.583**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	100	100

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

Se muestra en la Tabla 6 que existe relación significativa entre el estrés laboral y las habilidades-capacidades de los colaboradores del banco BBVA del territorio norte chico – 2022; respaldado por medio de la prueba no paramétrica de Spearman obteniendo un valor de -0.583 estableciendo un grado negativo moderado, asimismo lo acompaña un nivel significativo menor a 0,05. Esto determina que a mayor nivel de estrés el nivel de desempeño de sus habilidades y conocimientos disminuye.

### Hipótesis específica 2

Existe relación significativa entre el estrés laboral y el comportamiento laboral de los colaboradores del banco BBVA del territorio norte chico – 2022

**Tabla 7** Prueba de Rho de Spearman entre el estrés laboral y la evaluación del comportamiento laboral

			Estrés Laboral	Comportamiento
Rho de Spearman	Estrés Laboral	Coefficiente de correlación	1.000	-.600**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	100	100

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

Se muestra en la Tabla 7 que existe relación significativa entre el estrés laboral y el comportamiento laboral de los colaboradores del banco BBVA del territorio norte chico – 2022; respaldado por medio de la Prueba de Rho de Spearman obteniendo un valor de -0.600 estableciendo un grado negativo moderado, asimismo lo acompaña un nivel de significancia menor a 0,05. Esto determina que a mayor nivel de estrés el nivel de desempeño de su comportamiento laboral disminuye.

### Hipótesis específica 3

Existe relación significativa entre el estrés laboral y metas y resultados de los colaboradores del

banco BBVA del territorio norte chico – 2022

**Tabla 8** Prueba de Rho de Spearman entre el estrés laboral y las metas y resultados

			Estrés Laboral	Metas y resultados
Rho de Spearman	Estrés Laboral	Coeficiente de correlación	1.000	-.620**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	100	100
	Metas y resultados	Coeficiente de correlación	-.620**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	100	100

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

Se muestra en la Tabla 9 que existe relación significativa entre el estrés laboral y las metas y resultados de los colaboradores del banco BBVA del territorio norte chico – 2022; respaldado por medio de la prueba no paramétrica de Spearman obteniendo un valor de -0.620 estableciendo un grado negativo moderado, asimismo lo acompaña un nivel significativo menor a 0,05. Esto determina que a mayor nivel de estrés el nivel de desempeño las metas y resultados laborales disminuye.

### 4.3. Prueba de normalidad

**Tabla 9** *Pruebas de normalidad*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
Estrés Laboral	0.180	100	0.000
Evaluación del Desempeño Laboral	0.127	100	0.000
Habilidades y conocimientos	0.217	100	0.000
Comportamiento	0.128	100	0.000
Metas y resultados	0.140	100	0.000

a. Corrección de significación de Lilliefors

La Tabla 9 expresa que la prueba de normalidad no se ajusta a una distribución normal. Es decir, el conjunto de datos obtenidas de las respuestas de los colaboradores del BBVA del territorio Norte-Chico mediante la Prueba de Kolmogorov-Smirnov<sup>a</sup>, se obtuvo en su nivel de significancia valores menores al 0,05.



## CAPITULO V

### DISCUSIÒN

#### 5.1 Análisis de resultados

**5.1.1.** El objetivo general se propuso determinar la relación entre el estrés laboral y la evaluación de las funciones laborales de los colaboradores del banco BBVA del territorio norte chico – 2022, hallando que, hay relación de significancia entre el estrés laboral y la evaluación de las funciones laborales de los operarios del banco BBVA del territorio norte chico – 2022; respaldado por medio de la Prueba de Rho de Spearman obtenido en un valor de  $-0.674$  estableciendo un grado negativo moderado, asimismo lo acompaña un nivel de significancia menor a  $0,05$ . Esto determina que a mayor nivel de estrés el nivel de desempeño laboral disminuye. Estos resultados se asemejan a los de Iza (2016) manifestando que los estresores laborales se relacionan con la evaluación de las funciones laborales, siendo los factores estresores más relevantes la evaluación de los trabajadores en las dimensiones metas y resultados, además de presión laboral e inestabilidad laboral.

**5.1.2.** Para el primer objetivo específico, describir la relación entre el estrés laboral y las habilidades- capacidades de los colaboradores del banco BBVA del territorio norte chico – 2022, hallando que hay relación de significancia entre el estrés laboral y las habilidades-conocimientos de los colaboradores del banco BBVA del territorio norte chico – 2022; respaldado por medio de la prueba de correlación de Spearman obteniendo una valoración de  $-0.583$  estableciendo un nivel negativo de forma moderada, asimismo lo acompaña un grado significativo menor a  $0,05$ . Esto determina que cuando los niveles de estrés son mayores los niveles de desempeño de sus habilidades y capacidades disminuye. Coincidiendo con la autora Catherine (2016) quien expresa que los estresores laborales afectan significativamente en el desempeño de los trabajadores. El 59,4% de los trabajadores posee recarga laboral, indicando mayores niveles de estrés laboral. El setenta y ocho por ciento de los operarios posee altas exigencias en sus funciones laborales, sobre todo al ser evaluados en las

dimensiones habilidades y capacidades.

**5.1.3.** En cuanto al 2do objetivo específico, describir la relación entre el estrés laboral y el comportamiento laboral de los colaboradores del banco BBVA del territorio norte chico – 2022, se halló que hay relación de significancia entre el estrés laboral y el comportamiento de labores de los operarios del banco BBVA del territorio norte chico – 2022; respaldado por medio de la prueba de correlación de Spearman obteniendo una valoración de -0.600 estableciendo un nivel negativo de forma moderada, asimismo lo acompaña un grado significativo menor a 0,05. Esto determina que cuando los niveles de estrés son mayores, el nivel de desempeño de su comportamiento laboral disminuye. Tomando semejanza con lo propuesto por Leyva y Soto (2018) quienes también hallaron en los trabajadores de la SUNAT de Ayacucho que existen estresores laborales que influyen en la evaluación de las funciones laborales, cuando el nivel de estrés es alto hay mayor influencia en la evaluación del desempeño de los trabajadores, siendo la dimensión más identificada el comportamiento laboral en el cumplimiento de tareas en los trabajadores y donde las relaciones interpersonales y las de trabajo en equipo se tornan negativamente.

**5.1.4.** Para el 3er objetivo específico, describir es la relación entre el estrés laboral y las metas- resultados de los colaboradores del banco BBVA del territorio norte chico – 2022, se halló que hay relación de significancia entre el estrés laboral y las metas y resultados de los operarios del banco BBVA del territorio norte chico – 2022; respaldado por medio de la prueba de correlación de Spearman obteniendo una valoración de -0.620 estableciendo un grado negativo moderadamente, asimismo lo acompaña un grado significativo menor a 0,05. Esto determina que cuando los niveles de estrés son mayores el desempeño en las metas y resultados laborales disminuye. Hallando concordancia con Urupeque (2017) quien detalla que halló relación entre los estresores laborales y la evaluación de funciones laborales, siendo estas inversas y significativas y de tipo moderada-baja, cuanto más alto los niveles de evaluación de las funciones laborales son más altos los niveles de estrés laboral, así mismo las dimensiones de metas y resultados fueron determinadas como significativas en los trabajadores cuando se les pregunto a cerca de si se llegaban a cumplirlas y estas fueran

medidas para algún ascenso o actividades posteriores al momento de ser evaluados.

## CAPITULO VI

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 6.1 Conclusiones

- 6.1.1.** Existe relación de significancia entre el estrés laboral y la evaluación desempeño laboral de los colaboradores del banco BBVA del territorio norte chico – 2022; respaldado por medio de la prueba de correlación de Spearman obteniendo una valoración de -0.674 estableciendo un nivel negativo moderado, asimismo lo acompaña un nivel significativo menor a 0,05. Esto determina que cuando existe mayores niveles de estrés el nivel de desempeño laboral disminuye.
- 6.1.2.** Existe relación de significancia entre el estrés laboral y las habilidades-conocimientos de los colaboradores del banco BBVA del territorio norte chico – 2022; respaldado por medio de la prueba de correlación de Spearman obteniendo una valoración de -0.583 estableciendo un nivel negativo moderado, asimismo lo acompaña un nivel significativo menor a 0,05. Esto determina que cuando existe mayores niveles de estrés el nivel de desempeño de sus habilidades y conocimientos disminuye
- 6.1.3.** Existe relación de significancia entre el estrés laboral y el comportamiento laboral de los colaboradores del banco BBVA del territorio norte chico – 2022; respaldado por medio de la prueba de correlación de Spearman obteniendo una valoración de -0.600 estableciendo un nivel negativo moderado, asimismo lo acompaña un nivel significativo menor a 0,05. Esto determina que cuando existe mayores niveles de estrés el nivel de desempeño de su comportamiento laboral disminuye.
- 6.1.4.** Existe relación de significancia entre el estrés laboral y las metas y resultados de los colaboradores del banco BBVA del territorio norte chico – 2022; respaldado por medio de la prueba de correlación de Spearman obteniendo una valoración de -0.620 estableciendo un nivel negativo moderado, asimismo lo acompaña un nivel significativo menor a 0,05. Esto determina cuando existe mayores niveles de estrés el

nivel de desempeño las metas y resultados laborales disminuye.

## **6.2 Recomendaciones**

- 6.2.1.** A los dirigentes del banco BBVA desarrollar evaluaciones periódicamente a los colaboradores del banco BBVA con el objetivo de determinar en qué momento de sus actividades inician los estresores laborales a originarse y plantear como combatir sus causantes.
- 6.2.2.** Para desarrollar mejoras en el desempeño laboral, se recomienda confeccionar y ejecutar el sistema para evaluar el desempeño laboral, que vaya adecuado a su ámbito real, lo que permite entender las posiciones reales de los colaboradores y poder guardar registros históricos que permitan medir las dimensiones habilidades, capacidades, metas-resultados con el objetivo de controlar y gestionar adecuadamente los resultados obtenidos.
- 6.2.3.** Al gerente del territorio Norte-Chico, capacitar a sus colaboradores en habilidades para cumplir metas-resultados en programas que tengan contenidos como: incentivos de cumplimiento de metas, beneficios obtenidos por el cumplimiento de resultados y además de aprender a conformar equipos de colaboradores por funciones y profesiones.
- 6.2.4.** Proponer la creación de un Manual de Prevención del Estrés en el trabajo, con el objetivo de mejorar el desempeño Laboral y prevenir el estrés laboral, donde se lleguen a introducir técnicas para enfrentar al estrés laboral y sus niveles, sobre todo cuando existan exigencias laborales, acerca de adecuarse a los ambientes ergonómicos, horas de trabajo y la estabilidad entre familia-trabajo. Así como también aprender a manejar técnicas para relajarse en el control emocional como: técnicas de la imaginación y mindfulness integral.

## CAPITULO VII

### REFERENCIAS

#### 7.1. Fuentes bibliográficas

Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano* (Tercera edición). México: Mac Graw Hill.

Chiavenato, I. (2001). *Gestión del talento humano: el nuevo papel de los recursos humanos en las organizaciones*. Bogotá: McGraw-Hill

De Miguel, M. (2005). *Modalidades de Enseñanza Centradas en el Desarrollo de Competencias*. Editorial Oviedo, España.

La Torre, F. (2012). *La Gestión de Recursos Humanos y el Desempeño Laboral*. (Primera edición). Editorial Universidad de Valencia

Lahib, A. y Zarza, J. (2019). *Mobbing, Burnout y Estrés Laboral*. (Segunda edición). Editorial Diference

Otero, J. (2015). *Estrés laboral y Burnout*. (Primera edición). Editorial Diaz de los Santos.

Peirò, J. (2009). *Estrés Laboral y Riesgos psicosociale*. (Primera edición). Editorial Universidad de Valencia

Preciado, A. (2006). *Modelo de evaluación por competencias laborales*. (Primera edición). Editorial Colonia Mixcoac

Tobón, S. (2005). *Formación basada en competencias: pensamiento complejo, diseño curricular y didáctica* (Segunda edición). Bogotá. Editorial Eco.

Vargas, F. (2001). *La evaluación basada en normas de competencia*. Montevideo, Uruguay: Editorial Cinterfor.

#### 7.2 Fuentes electrónicas

Acosta, A., Jiménez, L., Pulido, E. et al. (2018) Estrés ocupacional y evaluación de desempeño en docentes universitarios del departamento del Cesar- Colombia. Recuperado de

file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/Dialnet-stresOcupacionalYEvaluacionDeDesempenoEnDocentesU-6860592.pdf

Aranda, C, Mares, F., Ramírez, B. et al. (2016) Factores psicosociales y síntomas de estrés laboral en trabajadores del área de producción de una empresa metal-mecánica-México. Recuperado de

file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/admin,+Journal+manager,+C2+CHDP-Vol+XVI-N%C2%BA-02-2.pdf

Altamirano, A. (2016) Propuesta de competencias laborales para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Jaén. Recuperado de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/19043/altamirano\\_aa.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/19043/altamirano_aa.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Catherine, L. (2016) El estrés laboral y su efecto en el desempeño de los trabajadores administrativos del área de gestión comercial de Electro sur S.A. Recuperado de <https://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12969/80/chavez-lizbeth.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Diario La República (25 de Abril del 2014). 70% de trabajadores sufre de estrés laboral. <http://larepublica.pe/25-04-2014/70-de-trabajadores-sufre-estreslaboral>.

Leyva, Y. y Soto, K. (2018) Estrés laboral y desempeño de los trabajadores en la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria - Ayacucho” Recuperado de [http://209.45.73.22/bitstream/UNSCH/2987/1/TESIS%20AD168\\_Ley.pdf](http://209.45.73.22/bitstream/UNSCH/2987/1/TESIS%20AD168_Ley.pdf)

Ruiz, I. y Vega, K. (2018) Influencia del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores de una empresa de venta y servicios industriales. Recuperado de <https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/11845>

---

Sarsosa, K. y Charria, V. (2018) Estrés laboral en personal asistencial de cuatro instituciones de salud nivel III de Cali, Colombia. Recuperado de [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0124-71072018000100044](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0124-71072018000100044)

Urupeque, G. (2017) Estrés laboral y desempeño laboral en los trabajadores de una Empresa de Transporte Urbano en el distrito de Carabaylo, 2017. Recuperado de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/11354>



**ANEXOS**

### MATRIZ DE CONSISTENCIA

#### ESTRÉS LABORAL Y EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DEL BANCO BBVA DEL TERRITORIO NORTE CHICO - 2022

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	VARIABLES	MÉTODO Y DISEÑO	POBLACIÓN Y MUESTRA
<b>Problema General</b>	<b>Objetivo General</b>	<b>Hipótesis General</b>	<b>VARIABLE 1</b>	<b>Tipo:</b> Aplicada	<b>Población</b>
¿Cuál es la relación entre el estrés laboral y la evaluación desempeño laboral de los colaboradores del banco BBVA del territorio norte chico – 2022?	Determinar la relación entre el estrés laboral y la evaluación desempeño laboral de los colaboradores del banco BBVA del territorio norte chico – 2022	Existe relación significativa entre el estrés laboral y la evaluación desempeño laboral de los colaboradores del banco BBVA del territorio norte chico – 2022	<b>ESTRÉS LABORAL</b> Dimensiones: En el ámbito físico En las Tareas En la organización	<b>Nivel:</b> Correlacional <b>Diseño:</b> No experimental de corte transversal	Estará constituida por 100 colaboradores del BBVA del territorio Norte-Chico
<b>Problemas específicos</b>	<b>Objetivos específicos</b>	<b>Hipótesis específicos</b>	<b>VARIABLE 2</b>	<b>Técnicas</b>	<b>Muestra</b>
¿Cuál es la relación entre el estrés laboral y las habilidades - conocimientos de los colaboradores del banco BBVA del territorio norte chico – 2022?	Describir la relación entre el estrés laboral y las habilidades-conocimientos de los colaboradores del banco BBVA del territorio norte chico – 2022	Existe relación significativa entre el estrés laboral y las habilidades-capacidades de los colaboradores del banco BBVA del territorio norte chico – 2022	<b>EVALUACION DEL DESEMPEÑO LABORAL</b> Dimensiones:	Encuesta	Estará constituida por 100 colaboradores del BBVA del territorio Norte-Chico
¿Cuál es la relación entre el estrés laboral y el comportamiento laboral de los colaboradores del banco BBVA del territorio norte chico – 2022?	Describir es la relación entre el estrés laboral y el comportamiento laboral de los colaboradores del banco BBVA del territorio norte chico – 2022	Existe relación significativa entre el estrés laboral y el comportamiento laboral de los colaboradores del banco BBVA del territorio norte chico – 2022	<b>Dimensiones:</b>	<b>Instrumentos</b>	
¿Cuál es la relación entre el estrés laboral con las metas y resultados de los colaboradores del banco BBVA del territorio norte chico – 2022?	Describir es la relación entre el estrés laboral y las metas-resultados de los colaboradores del banco BBVA del territorio norte chico – 2022	Existe relación significativa entre el estrés laboral y el cargo laboral de los colaboradores del banco BBVA del territorio norte chico – 2022	Habilidades y conocimientos Comportamiento Metas y resultados	Cuestionario	



**UNIVERSIDAD NACIONAL  
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN**

## PROYECTO DE TESIS

### ESTRÉS LABORAL Y EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DEL BANCO BBVA DEL TERRITORIO NORTE CHICO - 2022

**Se agradece:** Responder este cuestionario con la mayor veracidad posible, será de manera confidencial y estrictamente para fines académicos.

**Instrucciones:** A continuación, se formula preguntas de diferente tipo, lea cuidadosamente cada una, identifique, y seleccione la respuesta que considere correcta y escriba un aspa (x) sobre ella. Para cada Ítems se considera la escala del 1 al 5


<b>1. Nunca</b>	<b>2. Casi nunca</b>	<b>3. Normalmente</b>	<b>4. Casi siempre</b>	<b>5. Siempre</b>
-----------------	----------------------	-----------------------	------------------------	-------------------

<b>ITEMS</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>Variable: Estrés Laboral</b>					
<b>En el ambiente físico</b>					
1. Iluminar el establecimiento donde labora es importante					
2. Existe una buena distribución de espacios en el ambiente donde labora					
3. Existe ruidos que llegan a molestar el ambiente donde labora					
4. Es continua la limpieza del establecimiento del BBVA					
<b>En la tarea</b>					
5. Realiza exceso de actividades en la jornada diaria de trabajo					
6. Hay extensión de horas laborales (más de 9 horas diarias)					

7. Toma actividades laborales del banco los fines de semana y en sus vacaciones					
<b>En la organización</b>					
8. Cuando existen cambios que afectan al trabajo se lo comunican con anticipación					
9. Alguna vez han limitan su colaboración para tomar decisiones en el banco					
10. Existen dificultades de relaciones interpersonales con la jefatura inmediata					
<b>ITEMS</b>					
<b>Variable: Evaluación del Desempeño Laboral</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>Habilidades y conocimientos</b>					
11. Ha llevado a cabo individualmente alguna innovación hacia el banco con cierto éxito					
12. Posee conocimientos necesarios y suficientes para desempeñar con sus funciones en el puesto asignado					
13. Cuando desempeña sus funciones, la evaluación está de acuerdo con el Manual de Organización y Funciones en la especialidad que le fue asignado					
14. Usa medios informáticos innovadores para desempeñar sus labores					
<b>Comportamiento laboral</b>					
15. Ha recibido capacitación en métodos y técnicas para atender al cliente					
16. Considera que, al orientar y explicar al público, usa un lenguaje claro y sencillo acerca de procedimientos, requisitos o trámites que realice el cliente					
17. Atiende y presta servicio oportuno al cliente, cuando asiste al banco					
<b>Metas y resultados</b>					
18. Establecer indicadores que midan resultados en su puesto laboral, es importante					
19. Establecer lapsos de tiempo y periodos para la realización de una tarea, es importante					
20. Realizar tareas dirigiéndolas a conseguir metas, es una constante en su labor					

13:05 4G

docs.google.com



## **ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN**

# **CUESTIONARIO DE ESTRÉS LABORAL Y EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DEL BANCO BBVA DEL TERRITORIO NORTE CHICO - 2022**

**Se agradece:** Responder el cuestionario con la mayor veracidad posible, será de manera confidencial y estrictamente para fines académicos.

**Instrucciones:** A continuación, se formula preguntas de diferente tipo, lea cuidadosamente cada una, identifique, y seleccione la respuesta que considere correcta y escriba un aspa (x) sobre ella. Para cada ítems se considera la escala del 1 al 5

[Acceder a Google Drive](#)

13:05 4G

docs.google.com

**Variable: Estrés Laboral**

**EN EL AMBIENTE FISICO**

1. Iluminar el establecimiento donde labora es importante \*

Nunca

Casi nunca

Normalmente

Casi siempre

Siempre

2. Existe una buena distribución de espacios en el ambiente donde labora \*

Nunca

Casi nunca

Normalmente

Casi siempre

Siempre

3. Existe ruidos que llegan a molestar el \*

13:06 docs.google.com 4G

**Variable: Evaluación del desempeño laboral**

**HABILIDADES Y CONOCIMIENTO**

11. Ha llevado a cabo individualmente alguna <sup>\*</sup> innovación hacia el banco con cierto éxito

Nunca

Casi nunca

Normalmente

Casi siempre

Siempre

12. Posee conocimientos necesarios y <sup>\*</sup> suficientes para desempeñar con sus funciones en el puesto asignado

Nunca

Casi nunca

Normalmente

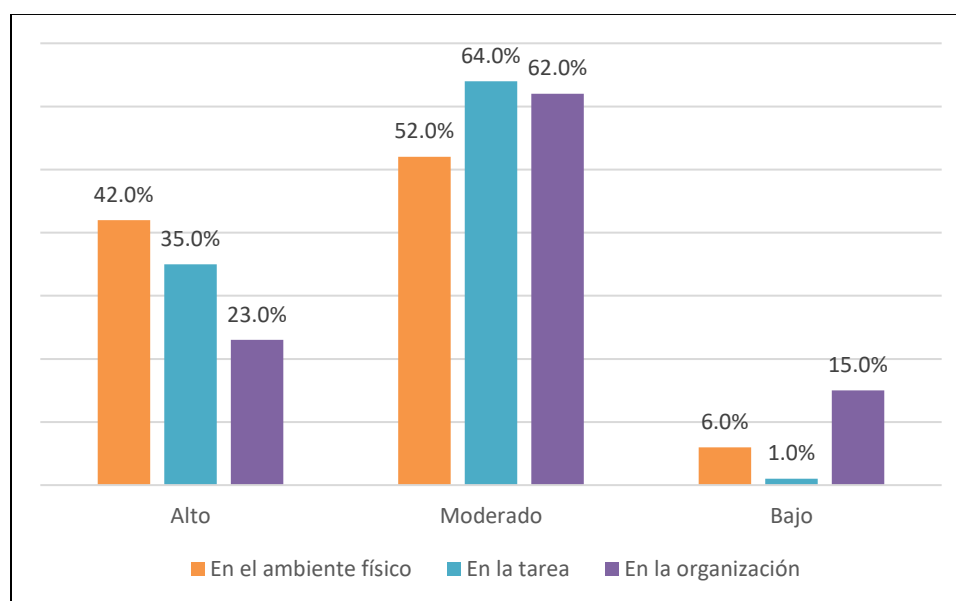
Casi siempre

Siempre

## ANALISIS UNIVARIANTES

*Dimensiones del estrés laboral*

	Alto		Moderado		Bajo	
	f	%	f	%	f	%
En el ambiente físico	42	42.0%	52	52.0%	6	6.0%
En la tarea	35	35.0%	64	64.0%	1	1.0%
En la organización	23	23.0%	62	62.0%	15	15.0%



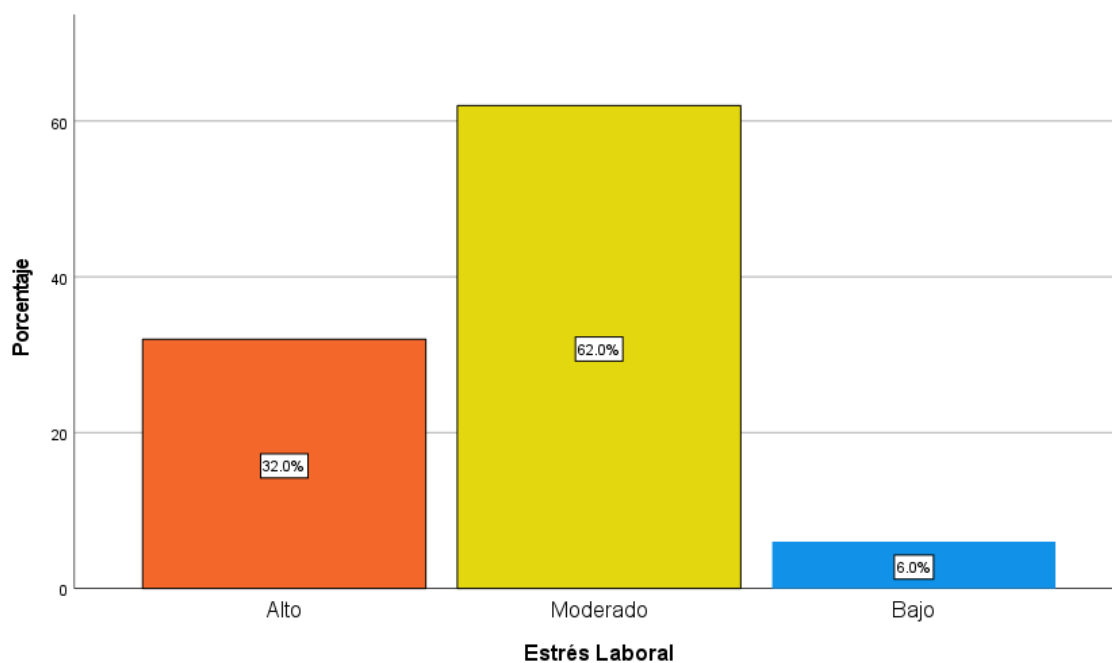
**Figura. Dimensiones del estrés laboral**

Como se observa el estrés dado por el ambiente físico el 42% expresa un grado alto, el 52% evidencia un nivel moderado y el 6% un grado bajo. En cuanto al estrés dado por la tarea laboral el 35% evidencia un estrés alto, el 64% un estrés moderado y el 1% aduce padecer un estrés bajo. En cuanto al estrés en la organización el 23% indica tener un nivel alto el 62% un nivel moderado y el 15 % un nivel bajo.



*Estrés Laboral*

		f	%
Válido	Alto	32	32.0
	Moderado	62	62.0
	Bajo	6	6.0
	Total	100	100.0

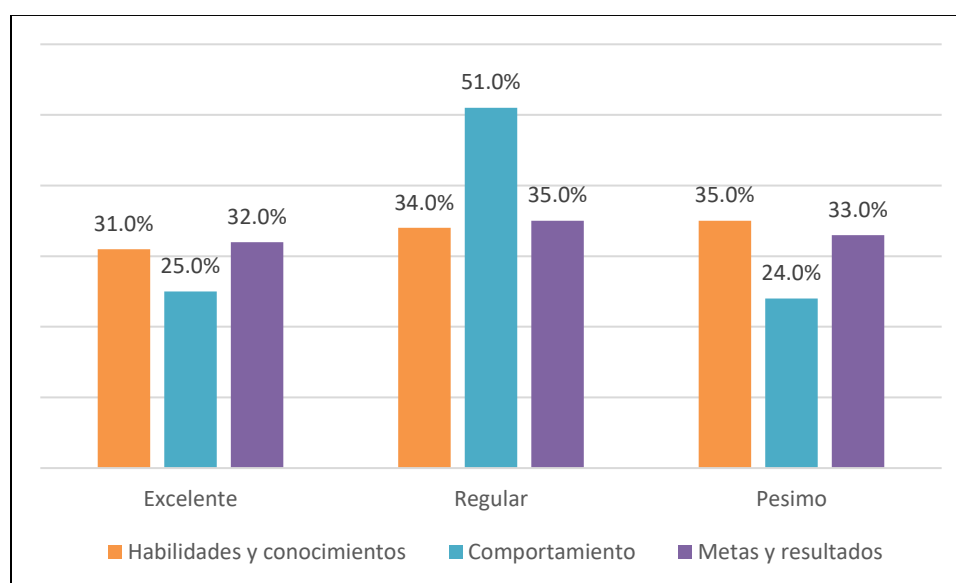


**Figura. Estrés laboral**

Como se observa el estrés dado por el 32% expresa un nivel alto, el 62% evidencia un nivel moderado y el 6% un grado bajo.

***Dimensiones evaluación del desempeño laboral***

	Excelente		Regular		Pésimo	
	f	%	f	%	f	%
Habilidades y conocimientos	31	31.0%	34	34.0%	35	35.0%
Comportamiento laboral	25	25.0%	51	51.0%	24	24.0%
Metas y resultados	32	32.0%	35	35.0%	33	33.0%

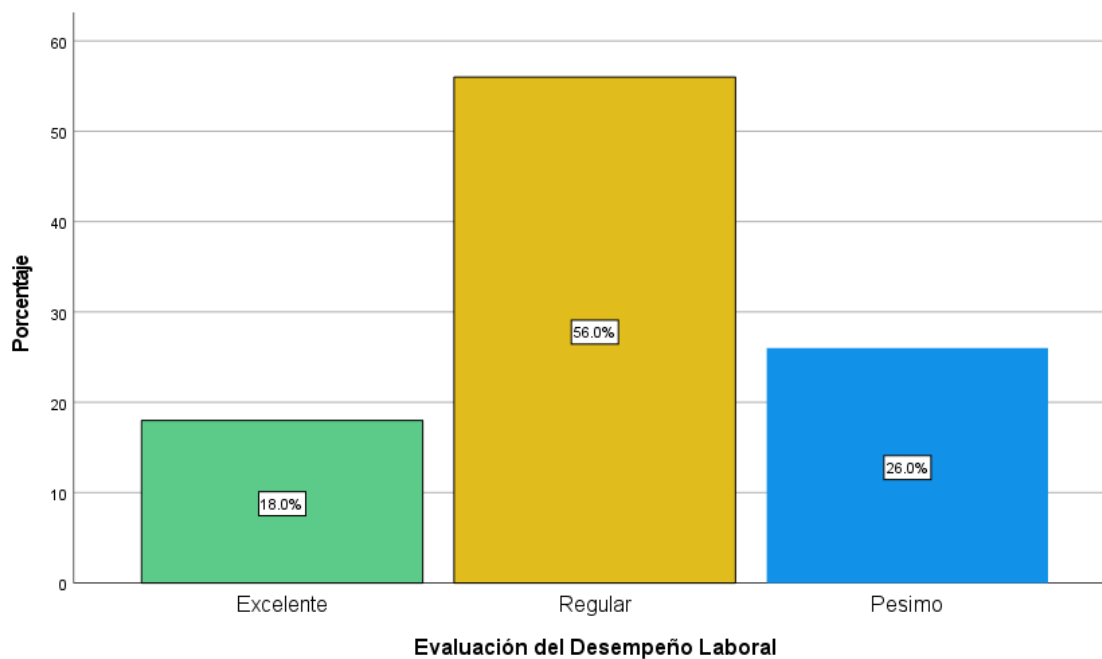


**Figura. Dimensiones de la evaluación del desempeño laboral**

Como se observa en la evaluación del desempeño laboral dado por las habilidades y conocimientos el 31% expresa un nivel excelente, el 27% evidencia un nivel regular y el 32% un grado pésimo. En cuanto al Comportamiento laboral dado por el 25% evidencia un nivel excelente, el 51% un nivel regular y el 24% aduce un nivel pésimo. En cuanto a las Metas y resultados el 35% indica tener un nivel excelente el 62% un nivel regular y el 15 % un nivel pésimo

***Evaluación del Desempeño Laboral***

		f	%
Válido	Excelente	18	18.0
	Regular	56	56.0
	Pésimo	26	26.0
	Total	100	100.0



***Figura. Evaluación del desempeño laboral***

Como se observa de la evaluación del desempeño laboral el 18% expresa un nivel excelente, el 56% evidencia un nivel regular y el 26% un grado pésimo.

## BASE DE DATOS

Estrés Laboral	En el ambiente físico	p1	p2	p3	p4	En la tarea			En la organización	p8	p9	p10	Evaluación del Desempeño o Laboral	Habilidades y conocimientos	p11	p12	p13	p14	Comportamiento	p15	p16	p17	Metas y resultados			
						p5	p6	p7															p19	p20		
33	16	4	5	3	4	5	3	1	1	12	4	4	4	12	6	1	1	1	3	3	1	1	1	3	1	2
31	14	4	4	2	4	8	5	2	1	9	3	1	5	20	8	2	1	2	3	7	2	3	2	5	2	3
28	6	1	2	1	2	9	3	3	3	13	4	4	5	20	4	1	1	1	1	13	3	5	5	3	2	1
42	14	3	5	4	2	13	5	3	5	15	5	5	5	28	14	5	4	4	1	9	5	2	2	5	2	3
30	14	5	4	2	3	8	3	3	2	8	2	2	4	19	10	4	1	3	2	6	4	1	1	3	1	2
33	12	4	4	3	1	11	4	3	4	10	5	1	4	27	12	1	4	4	3	10	5	4	1	5	3	2
13	4	1	1	1	1	5	2	2	1	4	1	2	1	43	18	5	3	5	5	15	5	5	5	10	5	5
26	7	1	3	1	2	12	4	3	5	7	2	4	1	24	13	1	5	3	4	5	1	1	3	6	2	4
35	18	4	5	5	4	7	4	1	2	10	3	5	2	19	5	1	1	1	2	7	1	2	4	7	3	4
50	20	5	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	11	5	1	2	1	1	4	1	2	1	2	1	1
24	9	1	1	3	4	7	4	1	2	8	5	1	2	19	5	1	1	1	2	8	3	3	2	6	2	4
32	12	2	2	3	5	11	4	5	2	9	5	1	3	28	17	3	4	5	5	6	1	3	2	5	3	2
37	12	2	2	5	3	14	5	4	5	11	4	3	4	28	12	3	4	2	3	9	2	5	2	7	3	4
27	9	4	1	1	3	7	1	2	4	11	5	1	5	22	11	2	4	2	3	6	2	2	2	5	2	3
25	9	3	2	2	2	7	2	2	3	9	2	3	4	13	4	1	1	1	1	5	2	2	1	4	1	3
30	10	2	1	4	3	11	4	5	2	9	5	1	3	25	5	2	1	1	1	12	4	4	4	8	3	5
29	11	1	4	3	3	10	2	4	4	8	3	1	4	23	11	3	3	4	1	7	3	3	1	5	1	4
14	5	1	2	1	1	4	2	1	1	5	2	1	2	33	11	1	1	4	5	12	5	3	4	10	5	5
25	11	3	4	1	3	5	1	2	2	9	2	4	3	25	14	3	4	2	5	8	1	5	2	3	2	1
34	8	1	4	1	2	14	4	5	5	12	4	5	3	13	8	1	5	1	1	3	1	1	1	2	1	1
29	14	5	1	5	3	7	1	1	5	8	2	5	1	23	5	1	1	1	2	9	3	2	4	9	4	5

29	12	4	4	2	2	10	2	5	3	7	4	1	2	25	12	2	3	5	2	9	3	3	3	4	2	2
31	15	3	5	2	5	6	3	2	1	10	4	2	4	23	11	5	2	2	2	7	3	2	2	5	3	2
29	10	3	2	2	3	11	5	1	5	8	2	2	4	18	9	1	5	2	1	3	1	1	1	6	4	2
50	20	5	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	11	5	1	2	1	1	4	1	2	1	2	1	1
32	13	1	5	3	4	10	5	3	2	9	1	4	4	28	10	2	2	2	4	11	5	1	5	7	2	5
28	14	4	4	5	1	5	3	1	1	9	1	4	4	24	9	4	3	1	1	10	5	4	1	5	2	3
33	9	1	2	4	2	10	4	1	5	14	5	5	4	11	5	2	1	1	1	3	1	1	1	3	2	1
13	4	1	1	1	1	5	2	2	1	4	1	2	1	43	18	5	3	5	5	15	5	5	5	10	5	5
50	20	5	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	11	5	1	2	1	1	4	1	2	1	2	1	1
29	9	2	1	4	2	13	3	5	5	7	2	1	4	28	13	2	5	3	3	8	3	3	2	7	4	3
34	19	5	5	4	5	8	4	1	3	7	2	4	1	13	5	1	1	1	2	6	1	1	4	2	1	1
30	10	3	3	2	2	9	1	5	3	11	1	5	5	29	12	5	2	3	2	9	2	3	4	8	4	4
37	14	2	5	3	4	11	4	4	3	12	5	2	5	19	4	1	1	1	1	10	4	4	2	5	4	1
35	15	3	2	5	5	9	3	2	4	11	2	4	5	20	8	2	2	2	2	10	4	3	3	2	1	1
26	8	1	1	1	5	10	3	3	4	8	1	5	2	17	5	1	1	2	1	6	2	2	2	6	2	4
28	17	5	4	4	4	6	1	4	1	5	2	2	1	16	4	1	1	1	1	6	2	3	1	6	1	5
27	10	2	2	1	5	9	2	3	4	8	2	3	3	26	10	2	3	3	2	7	3	2	2	9	5	4
28	11	1	2	5	3	12	5	3	4	5	2	2	1	28	13	3	2	4	4	7	2	4	1	8	5	3
31	13	5	3	3	2	8	5	2	1	10	4	2	4	29	14	5	5	2	2	11	4	2	5	4	3	1
27	14	1	3	5	5	10	4	3	3	3	1	1	1	30	14	5	2	4	3	12	5	5	2	4	1	3
13	4	1	1	1	1	5	2	2	1	4	1	2	1	43	18	5	3	5	5	15	5	5	5	10	5	5
25	6	2	1	2	1	11	3	5	3	8	1	4	3	23	10	1	4	4	1	9	3	1	5	4	3	1
50	20	5	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	11	5	1	2	1	1	4	1	2	1	2	1	1
24	8	1	4	2	1	7	1	1	5	9	2	2	5	18	5	2	1	1	1	5	1	1	3	8	3	5
33	9	3	2	1	3	13	5	5	3	11	3	4	4	11	4	1	1	1	1	5	3	1	1	2	1	1
32	12	5	4	1	2	9	2	2	5	11	3	4	4	18	5	2	1	1	1	5	1	2	2	8	3	5
29	11	2	2	2	5	9	3	1	5	9	2	2	5	32	13	4	3	3	3	14	5	5	4	5	2	3
50	20	5	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	11	5	1	2	1	1	4	1	2	1	2	1	1
36	18	5	4	5	4	5	1	3	1	13	4	4	5	11	4	1	1	1	1	4	1	2	1	3	1	2
24	9	2	5	1	1	9	4	1	4	6	2	1	3	22	10	1	2	5	2	6	3	2	1	6	1	5
29	9	4	1	3	1	10	3	2	5	10	4	4	2	33	17	5	3	5	4	8	3	2	3	8	4	4
25	7	3	1	1	2	10	5	2	3	8	3	4	1	26	16	5	4	5	2	7	1	5	1	3	2	1
50	20	5	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	11	5	1	2	1	1	4	1	2	1	2	1	1
24	6	3	1	1	1	8	4	1	3	10	2	3	5	31	17	5	5	4	3	10	1	4	5	4	2	2
33	19	4	5	5	5	6	1	4	1	8	2	2	4	33	16	5	3	5	3	11	5	5	1	6	3	3
31	10	3	3	3	1	13	5	5	3	8	2	3	3	22	10	3	3	3	1	10	1	4	5	2	1	1
23	7	3	1	1	2	7	5	1	1	9	1	4	4	32	14	5	1	3	5	11	3	4	4	7	5	2
32	12	5	2	1	4	9	4	3	2	11	5	3	3	27	9	1	5	2	1	11	3	3	5	7	5	2
50	20	5	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	11	5	1	2	1	1	4	1	2	1	2	1	1
24	10	3	1	4	2	5	1	1	3	9	1	5	3	34	12	5	1	1	5	15	5	5	5	7	2	5
24	9	1	1	3	4	6	2	1	3	9	3	1	5	30	14	2	4	3	5	11	3	5	3	5	2	3

25	8	3	1	3	1	8	4	3	1	9	1	3	5	26	11	4	2	3	2	11	5	4	2	4	1	3
13	4	1	1	1	1	5	2	2	1	4	1	2	1	43	18	5	3	5	5	15	5	5	5	10	5	5
24	13	4	2	5	2	7	1	5	1	4	1	1	2	29	14	5	1	5	3	10	3	4	3	5	2	3
28	13	4	2	3	4	7	3	1	3	8	2	2	4	21	11	5	3	1	2	6	4	1	1	4	3	1
29	11	2	4	3	2	9	2	4	3	9	1	4	4	35	15	4	3	5	3	11	4	5	2	9	5	4
23	6	2	2	1	1	6	1	4	1	11	3	3	5	29	12	1	5	3	3	11	3	4	4	6	4	2
26	7	2	2	1	2	12	4	5	3	7	1	3	3	31	12	4	4	3	1	12	2	5	5	7	5	2
50	20	5	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	11	5	1	2	1	1	4	1	2	1	2	1	1
24	10	2	5	1	2	10	3	2	5	4	1	2	1	26	11	4	2	3	2	8	2	2	4	7	4	3
50	20	5	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	11	5	1	2	1	1	4	1	2	1	2	1	1
29	17	3	4	5	5	7	3	2	2	5	2	2	1	36	14	3	4	5	2	13	5	5	3	9	4	5
50	20	5	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	11	5	1	2	1	1	4	1	2	1	2	1	1
50	20	5	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	11	5	1	2	1	1	4	1	2	1	2	1	1
13	4	1	1	1	1	5	2	2	1	4	1	2	1	43	18	5	3	5	5	15	5	5	5	10	5	5
29	12	1	5	4	2	9	3	1	5	8	2	2	4	28	12	3	2	2	5	7	4	1	2	9	5	4
28	9	1	1	3	4	8	4	1	3	11	3	4	4	30	15	5	5	4	1	9	5	1	3	6	3	3
27	8	2	4	1	1	9	2	5	2	10	4	5	1	23	10	3	5	1	1	11	3	5	3	2	1	1
50	20	5	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	11	5	1	2	1	1	4	1	2	1	2	1	1
50	20	5	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	11	5	1	2	1	1	4	1	2	1	2	1	1
50	20	5	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	11	5	1	2	1	1	4	1	2	1	2	1	1
28	13	3	3	5	2	10	5	1	4	5	1	2	2	29	13	5	3	2	3	9	1	4	4	7	2	5
50	20	5	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	11	5	1	2	1	1	4	1	2	1	2	1	1
28	12	2	5	3	2	9	5	2	2	7	1	4	2	24	11	1	4	5	1	6	4	1	1	7	4	3
50	20	5	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	11	5	1	2	1	1	4	1	2	1	2	1	1
20	9	4	2	1	2	7	4	1	2	4	1	1	2	24	12	2	5	1	4	6	1	2	3	6	1	5
28	7	1	4	1	1	11	2	5	4	10	3	2	5	15	7	2	1	2	2	5	1	2	2	3	1	2
27	9	4	1	2	2	10	3	3	4	8	2	3	3	16	5	1	2	1	1	5	3	1	1	6	2	4
25	9	1	5	2	1	10	4	2	4	6	1	1	4	25	11	1	2	4	4	8	3	1	4	6	5	1
28	12	3	2	2	5	9	3	4	2	7	3	2	2	29	13	1	3	4	5	9	5	2	2	7	5	2
50	20	5	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	11	5	1	2	1	1	4	1	2	1	2	1	1
20	8	2	2	2	2	6	2	2	2	6	2	2	2	33	16	4	3	4	5	9	4	2	3	8	4	4
29	11	5	1	3	2	10	3	4	3	8	2	5	1	33	13	3	3	2	5	12	2	5	5	8	3	5
50	20	5	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	11	5	1	2	1	1	4	1	2	1	2	1	1
21	11	3	3	2	3	5	1	3	1	5	2	1	2	28	14	2	5	2	5	10	1	4	5	4	2	2
28	13	4	1	3	5	9	3	3	3	6	1	2	3	34	13	3	1	5	4	11	5	3	3	10	5	5
50	20	5	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	11	5	1	2	1	1	4	1	2	1	2	1	1
29	13	3	3	4	3	7	4	1	2	9	4	1	4	24	12	2	3	2	5	7	2	1	4	5	4	1
26	9	4	2	2	1	7	4	1	2	10	2	5	3	24	13	4	5	2	2	6	1	3	2	5	2	3

<b>Estrés Laboral</b>	<b>En el ambiente físico</b>	<b>En la tarea</b>	<b>En la organización</b>	<b>Evaluación del Desempeño Laboral</b>	<b>Habilidades y conocimientos</b>	<b>Comportamiento</b>	<b>Metas y resultados</b>
Alto	Alto	Moderado	Moderado	Pesimo	Regular	Pesimo	Pesimo
Moderado	Alto	Moderado	Moderado	Regular	Regular	Regular	Regular
Moderado	Moderado	Moderado	Alto	Regular	Pesimo	Excelente	Pesimo
Alto	Alto	Alto	Alto	Regular	Excelente	Regular	Regular
Moderado	Alto	Moderado	Moderado	Regular	Regular	Regular	Pesimo
Alto	Moderado	Alto	Moderado	Regular	Regular	Regular	Regular
Bajo	Bajo	Moderado	Bajo	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente
Moderado	Moderado	Alto	Moderado	Regular	Excelente	Regular	Regular
Alto	Alto	Moderado	Moderado	Regular	Pesimo	Regular	Excelente
Alto	Alto	Alto	Alto	Pesimo	Pesimo	Pesimo	Pesimo
Moderado	Moderado	Moderado	Moderado	Regular	Pesimo	Regular	Regular
Moderado	Moderado	Alto	Moderado	Regular	Excelente	Regular	Regular
Alto	Moderado	Alto	Moderado	Regular	Regular	Regular	Excelente
Moderado	Moderado	Moderado	Moderado	Regular	Regular	Regular	Regular
Moderado	Moderado	Moderado	Moderado	Pesimo	Pesimo	Regular	Regular
Moderado	Moderado	Alto	Moderado	Regular	Pesimo	Excelente	Excelente
Moderado	Moderado	Moderado	Moderado	Regular	Regular	Regular	Regular
Bajo	Bajo	Bajo	Bajo	Excelente	Regular	Excelente	Excelente
Moderado	Moderado	Moderado	Moderado	Regular	Excelente	Regular	Pesimo
Alto	Moderado	Alto	Moderado	Pesimo	Regular	Pesimo	Pesimo

Moderado	Alto	Moderado	Moderado	Regular	Pesimo	Regular	Excelente
Moderado	Moderado	Moderado	Moderado	Regular	Regular	Regular	Regular
Moderado	Alto	Moderado	Moderado	Regular	Regular	Regular	Regular
Moderado	Moderado	Alto	Moderado	Regular	Regular	Pesimo	Regular
Alto	Alto	Alto	Alto	Pesimo	Pesimo	Pesimo	Pesimo
Moderado	Alto	Moderado	Moderado	Regular	Regular	Excelente	Excelente
Moderado	Alto	Moderado	Moderado	Regular	Regular	Regular	Regular
Alto	Moderado	Moderado	Alto	Pesimo	Pesimo	Pesimo	Pesimo
Bajo	Bajo	Moderado	Bajo	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente
Alto	Alto	Alto	Alto	Pesimo	Pesimo	Pesimo	Pesimo
Moderado	Moderado	Alto	Moderado	Regular	Excelente	Regular	Excelente
Alto	Alto	Moderado	Moderado	Pesimo	Pesimo	Regular	Pesimo
Moderado	Moderado	Moderado	Moderado	Regular	Regular	Regular	Excelente
Alto	Alto	Alto	Moderado	Regular	Pesimo	Regular	Regular
Alto	Alto	Moderado	Moderado	Regular	Regular	Regular	Pesimo
Moderado	Moderado	Moderado	Moderado	Regular	Pesimo	Regular	Regular
Moderado	Alto	Moderado	Bajo	Regular	Pesimo	Regular	Regular
Moderado	Moderado	Moderado	Moderado	Regular	Regular	Regular	Excelente
Moderado	Moderado	Alto	Bajo	Regular	Excelente	Regular	Excelente
Moderado	Alto	Moderado	Moderado	Regular	Excelente	Excelente	Regular
Moderado	Alto	Moderado	Bajo	Regular	Excelente	Excelente	Regular
Bajo	Bajo	Moderado	Bajo	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente
Moderado	Moderado	Alto	Moderado	Regular	Regular	Regular	Regular
Alto	Alto	Alto	Alto	Pesimo	Pesimo	Pesimo	Pesimo
Moderado	Moderado	Moderado	Moderado	Regular	Pesimo	Regular	Excelente
Alto	Moderado	Alto	Moderado	Pesimo	Pesimo	Regular	Pesimo
Moderado	Moderado	Moderado	Moderado	Regular	Pesimo	Regular	Excelente
Moderado	Moderado	Moderado	Moderado	Excelente	Excelente	Excelente	Regular
Alto	Alto	Alto	Alto	Pesimo	Pesimo	Pesimo	Pesimo
Alto	Alto	Moderado	Alto	Pesimo	Pesimo	Pesimo	Pesimo
Moderado	Moderado	Moderado	Moderado	Regular	Regular	Regular	Regular
Moderado	Moderado	Moderado	Moderado	Excelente	Excelente	Regular	Excelente
Moderado	Moderado	Moderado	Moderado	Regular	Excelente	Regular	Pesimo
Alto	Alto	Alto	Alto	Pesimo	Pesimo	Pesimo	Pesimo
Moderado	Moderado	Moderado	Moderado	Excelente	Excelente	Regular	Regular
Alto	Alto	Moderado	Moderado	Excelente	Excelente	Excelente	Regular
Moderado	Moderado	Alto	Moderado	Regular	Regular	Regular	Pesimo
Moderado	Moderado	Moderado	Moderado	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente
Moderado	Moderado	Moderado	Moderado	Regular	Regular	Excelente	Excelente
Alto	Alto	Alto	Alto	Pesimo	Pesimo	Pesimo	Pesimo
Moderado	Moderado	Moderado	Moderado	Excelente	Regular	Excelente	Excelente



Moderado	Moderado	Moderado	Moderado	Regular	Excelente	Excelente	Regular
Moderado	Moderado	Moderado	Moderado	Regular	Regular	Excelente	Regular
Bajo	Bajo	Moderado	Bajo	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente
Moderado	Alto	Moderado	Bajo	Regular	Excelente	Regular	Regular
Moderado	Alto	Moderado	Moderado	Regular	Regular	Regular	Regular
Moderado	Moderado	Moderado	Moderado	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente
Moderado	Moderado	Moderado	Moderado	Regular	Regular	Excelente	Regular
Moderado	Moderado	Alto	Moderado	Excelente	Regular	Excelente	Excelente
Alto	Alto	Alto	Alto	Pesimo	Pesimo	Pesimo	Pesimo
Moderado	Moderado	Moderado	Bajo	Regular	Regular	Regular	Excelente
Alto	Alto	Alto	Alto	Pesimo	Pesimo	Pesimo	Pesimo
Moderado	Alto	Moderado	Bajo	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente
Alto	Alto	Alto	Alto	Pesimo	Pesimo	Pesimo	Pesimo
Alto	Alto	Alto	Alto	Pesimo	Pesimo	Pesimo	Pesimo
Bajo	Bajo	Moderado	Bajo	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente
Moderado	Moderado	Moderado	Moderado	Regular	Regular	Regular	Excelente
Moderado	Moderado	Moderado	Moderado	Regular	Excelente	Regular	Regular
Moderado	Moderado	Moderado	Moderado	Regular	Regular	Excelente	Pesimo
Alto	Alto	Alto	Alto	Pesimo	Pesimo	Pesimo	Pesimo
Alto	Alto	Alto	Alto	Pesimo	Pesimo	Pesimo	Pesimo
Alto	Alto	Alto	Alto	Pesimo	Pesimo	Pesimo	Pesimo
Moderado	Alto	Moderado	Bajo	Regular	Excelente	Regular	Excelente
Alto	Alto	Alto	Alto	Pesimo	Pesimo	Pesimo	Pesimo
Moderado	Moderado	Moderado	Moderado	Regular	Regular	Regular	Excelente
Alto	Alto	Alto	Alto	Pesimo	Pesimo	Pesimo	Pesimo
Moderado	Moderado	Moderado	Bajo	Regular	Regular	Regular	Regular
Moderado	Moderado	Alto	Moderado	Regular	Regular	Regular	Pesimo
Moderado	Moderado	Moderado	Moderado	Regular	Pesimo	Regular	Regular
Moderado	Moderado	Moderado	Moderado	Regular	Regular	Regular	Regular
Moderado	Moderado	Moderado	Moderado	Regular	Excelente	Regular	Excelente
Alto	Alto	Alto	Alto	Pesimo	Pesimo	Pesimo	Pesimo
Moderado	Moderado	Moderado	Moderado	Excelente	Excelente	Regular	Excelente
Moderado	Moderado	Moderado	Moderado	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente
Alto	Alto	Alto	Alto	Pesimo	Pesimo	Pesimo	Pesimo
Moderado	Moderado	Moderado	Bajo	Regular	Excelente	Regular	Regular
Moderado	Alto	Moderado	Moderado	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente
Alto	Alto	Alto	Alto	Pesimo	Pesimo	Pesimo	Pesimo
Moderado	Alto	Moderado	Moderado	Regular	Regular	Regular	Regular
Moderado	Moderado	Moderado	Moderado	Regular	Excelente	Regular	Regular

## BAREMACION

	<b>Bajo</b>	<b>Moderado</b>	<b>Alto</b>
<b>Estrés Laboral</b>	Menos de 16	Entre 16 a 32	Entre 33 a 50
<b>En el ambiente físico</b>	Menos de 6	Entre 6 a 12	Entre 13 a 20
<b>En la tarea</b>	Menos de 5	Entre 5 a 10	Entre 11 a 15
<b>En la organización</b>	Menos de 6	Entre 5 a 12	Entre 13 a 20

	<b>Pésimo</b>	<b>Regular</b>	<b>Excelente</b>
<b>Evaluación del Desempeño Laboral</b>	Menos de 15	Entre 15 a 30	Entre 31 a 45
<b>Habilidades y conocimientos</b>	Menos de 6	Entre 6 a 12	Entre 13 a 20
<b>Comportamiento</b>	Menos de 4	Entre 5 a 10	Entre 11 a 15
<b>Metas y resultados</b>	Menos de 3	Entre 3 a 6	Entre 7 a 10



**Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión**  
**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**  
 Unidad de Grados y Títulos

**ACTA DE SUSTENTACIÓN N°0384 - 2023- FCE**

**ACTA DE SUSTENTACIÓN VIRTUAL DE TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO(A) EN ADMINISTRACION**

En Huacho, el día **14 de junio del 2023**, siendo las **03:00 PM** en la **Sala virtual** de Sustentación de la Facultad de Ciencias Empresariales, los Miembros del Jurado Evaluador de Tesis, integrado por los siguientes docentes:

PRESIDENTE:	<b>Dr. TIMOTEO SOLANO ARMAS</b>	DNI N° 15605375
SECRETARIO:	<b>Dr. POLICARPO DIOMEDES MARQUEZ VALENCIA</b>	DNI N° 15759625
VOCAL:	<b>M(o). FRANCISCO VALDEZ ARROYO</b>	DNI N° 15584437
ASESOR :	<b>M(a). DAMARIS FAVIOLA MEDINA PALMA</b>	DNI N° 47463656

El postulante al Título Profesional, don: **FRANK ALEXANDER SOLORZANO TUYA**, identificado con D.N.I N° **70172760**; procedió a la Sustentación de Tesis: **"ESTRÉS LABORAL Y EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DEL BANCO BBVA DEL TERRITORIO NORTE CHICO - 2022"** autorizado mediante **Resolución de Decanato N°0369-2023-FCE**, de fecha **02 de junio del 2023**, de conformidad con las disposiciones del Reglamento de Grados académicos y Títulos Profesionales vigente, **N°0944-2021- CU- UNJFSC**, absolviendo los interrogantes que le formularon los señores miembros del Jurado.

Concluida la Sustentación de la investigación, se procedió a la votación correspondiente, resultando el candidato **APROBADO** por **UNANIMIDAD** con la nota de:

CALIFICACIÓN		EQUIVALENCIA	CONDICIÓN
NÚMERO	LETRAS		
16	DIECISEIS	BUENO	APROBADO

Siendo las **04:00 PM** del día **14 de junio del 2023**, se dio por concluido el acto de Sustentación, firmando el Jurado Evaluador las Actas de Sustentación de: **"ESTRÉS LABORAL Y EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DEL BANCO BBVA DEL TERRITORIO NORTE CHICO - 2022"**, para obtener el Título Profesional de **LICENCIADO(A) ADMINISTRACION**, inscrito en el folio N° **0384** del **LIBRO DE ACTAS**.