



FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Título de la Investigación
Estrés en colaboradores de una entidad
bancaria de la ciudad de Chiclayo

PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE BACHILLER
EN PSICOLOGÍA

Autoras:

Hoyos Bravo Lesly Jhoana

<https://orcid.org/0009-0006-7336-1482>

Malca Rojas Stepfanie del Milagro

<https://orcid.org/0009-0007-1155-5043>

Asesor:

Doc. Reyes Baca Gino Job

<https://orcid.org/0000-0001-5869-4218>

Línea de Investigación

Desarrollo Humano, Comunicación y Ciencias Jurídicas para
enfrentar los desafíos globales

Sublínea de Investigación

Bienestar y desarrollo de habilidades para la vida

Pimentel – Perú

2024



Universidad
Señor de Sipán

DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD

Quienes suscriben la DECLARACIÓN JURADA, somos egresadas del Programa de Estudios de Psicología de la Universidad Señor de Sipán S.A.C, declaro (amos) bajo juramento que soy (somos) autor(es) del trabajo titulado:

Estrés en colaboradores de una entidad bancaria de la ciudad de Chiclayo

El texto de mi trabajo de investigación responde y respeta lo indicado en el Código de Ética del Comité Institucional de Ética en Investigación de la Universidad Señor de Sipán (CIEI USS) conforme a los principios y lineamientos detallados en dicho documento, en relación a las citas y referencias bibliográficas, respetando al derecho de propiedad intelectual, por lo cual informo que la investigación cumple con ser inédito, original y auténtico.

En virtud de lo antes mencionado, firman:

Hoyos Bravo Lesly Jhoana	DNI: 71022465	
Malca Rojas Stepfanie del Milagro	DNI: 73892219	

Pimentel, 12 de febrero de 2025

REPORTE DE SIMILITUD TURINITIN



22% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe

- ▶ Bibliografía
- ▶ Texto mencionado
- ▶ Coincidencias menores (menos de 8 palabras)

Fuentes principales

- 18%  Fuentes de Internet
- 5%  Publicaciones
- 15%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

Dedicatoria

El presente trabajo está dedicado en primer lugar a Dios y también a nuestras familias, que han sido parte fundamental en el proceso de realización de nuestra investigación, brindando soporte en todo momento y siendo este fruto de nuestro esfuerzo y dedicación constante.

Agradecimientos

Ante todo, agradecer a Dios, por permitirnos realizar y presentar este trabajo de manera satisfactoria y a nuestros padres por su sacrificio y apoyo incondicional en todo el proceso.

Índice	
Dedicatoria	3
Agradecimientos	5
Resumen	7
Abstract	8
I. INTRODUCCIÓN	9
1.1 Realidad Problemática.	9
1.2 Formulación del problema	11
1.3 Objetivos	11
1.4 Teorías Relacionadas al tema	12
II. METODO DE INVESTIGACION	13
III. RESULTADOS	14
IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	18
V.REFERENCIAS	20
ANEXOS	21

Resumen

La presente investigación tiene como objetivo principal identificar los niveles de estrés experimentados por los colaboradores de una entidad bancaria ubicada en la ciudad de Chiclayo. El estudio se centró en una muestra representativa de 81 colaboradores, quienes fueron seleccionados de diferentes áreas y departamentos de la institución. Siendo participes tanto hombres como mujeres, todos mayores de edad. Se decidió realizar una investigación con un enfoque cuantitativo, así también el diseño de la investigación es de tipo descriptivo, lo que implica que el estudio no busca manipular variables, sino más bien describir las características del fenómeno que se está investigando, en este caso, el estrés laboral. Para ello, se utilizó un instrumento de evaluación denominado Cuestionario de Estrés Laboral de la OIT-OMS, para medir el estrés de los colaboradores. Este estudio se basa en la teoría del ajuste persona-entorno de Gordon Allport, que sostiene que el bienestar y la satisfacción de una persona depende de la congruencia entre sus características personales. De los resultados obtenidos en este estudio, se puede concluir que no se encontró un nivel significativo o elevado de estrés, es decir que los colaboradores que han sido evaluados podrían estar viviendo en un entorno tanto laboral como personal que se caracteriza por un buen equilibrio o estabilidad. Es posible que no enfrenten situaciones de alta presión ni tensiones que puedan desencadenar niveles elevados de estrés. Esto sugiere que las condiciones en las que se desarrollan no son abrumadoras ni generan una sobrecarga emocional o física.

Palabras Clave: Estrés laboral, entidad bancaria, persona-entorno

Abstract

The main objective of this research is to identify the stress levels experienced by employees of a banking institution located in the city of Chiclayo. The study focused on a representative sample of 81 employees, who were selected from different areas and departments of the institution. The participants were both men and women, all of legal age. It was decided to carry out a research with a quantitative approach, as well as the research design is descriptive, which implies that the study does not seek to manipulate variables, but rather to describe the characteristics of the phenomenon being investigated, in this case, work stress. To do so, an evaluation instrument called the ILO-WHO Work Stress Questionnaire was used to measure the stress of employees. This study is based on Gordon Allport's theory of person-environment fit, which maintains that the well-being and satisfaction of a person depends on the congruence between their personal characteristics. From the results obtained in this study, it can be concluded that no significant or high level of stress was found, meaning that the employees who have been evaluated could be living in a work and personal environment that is characterized by good balance or stability. It is possible that they do not face high-pressure situations or tensions that can trigger high levels of stress. This suggests that the conditions in which they develop are not overwhelming nor do they generate emotional or physical overload.

Keywords: Work stress, banking entity, person-environment

I.INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática.

Los empleados que trabajan en una institución bancaria de Chiclayo no están libres de experimentar estrés. Esta entidad financiera desempeña un papel importante en la economía del país y realiza diversas funciones, como la gestión de cuentas públicas, el pago de pensiones y la oferta de servicios financieros a sectores desatendidos. Además, tiene autonomía económica, financiera y administrativa, posee su propio patrimonio y tiene una duración indefinida. Sin embargo, todas estas responsabilidades implican una carga laboral considerable, lo que puede afectar las relaciones interpersonales y aumentar el estrés laboral entre los trabajadores.

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2020), el estrés laboral se define como la reacción de los trabajadores ante demandas que superan sus capacidades y conocimientos. Este fenómeno puede ser provocado por diversas causas, y se intensifica cuando los empleados perciben una falta de apoyo por parte de sus superiores o compañeros, así como una carencia de control sobre sus tareas. Aunque el estrés en el trabajo es inevitable debido a las exigencias actuales, puede considerarse normal hasta cierto punto, ya que puede ayudar a mantener a los empleados alerta y motivados.

En el contexto de una entidad bancaria, los empleados deben manejar responsabilidades monetarias y realizar tareas de redacción y verificación de documentos con gran precisión. Un nivel elevado de estrés puede impactar significativamente a los colaboradores, generando problemas con la empresa y, en ocasiones, llevando a suspensiones indefinidas por falta de responsabilidad en su trabajo. Por lo tanto, investigaciones indican que los trabajos más estresantes son aquellos que imponen demandas desproporcionadas a las capacidades de los empleados, limitando su control sobre el trabajo y la disponibilidad de apoyo (OMS, 2020).

Es importante entender que el estrés se origina de la interacción entre el individuo, su entorno laboral y su percepción de elementos amenazantes en el trabajo. Estos factores pueden afectar el bienestar físico, psicológico y social de la persona. Esto implica que hay diversos elementos en el ambiente laboral que frecuentemente generan estrés entre los empleados. Algunos individuos

muestran una buena capacidad para tolerar y enfrentar los estresores en su entorno laboral, sin que esto impacte negativamente en su salud mental ni en sus actividades diarias (Cruz, 2022).

Por lo mencionado, Montero (2020), realizó una investigación en la ciudad de Esmeraldas – Ecuador sobre el estrés laboral y el desempeño del personal en instituciones bancarias de dicha ciudad. La población estuvo conformada por 155 colaboradores, donde 98 son mujeres y 57 varones. Se utilizaron los siguientes instrumentos en el estudio: cuestionario de estrés laboral de la OIT-OMS y el cuestionario de desempeño laboral de Zerpa (2014). Los resultados obtenidos en este estudio reflejan que el 89% presentan un nivel bajo de estrés, el 11% un estrés intermedio y ningún encuestado presenta un nivel de estrés alto.

Rodríguez (2020), realizó un estudio en Quito – Ecuador sobre la evaluación de estrés y sintomatologías asociadas de una institución bancaria. La población estuvo conformada por 110 trabajadores de las oficinas de la ciudad, donde excluyendo a trabajadores que se encontraban en suspensión se encuestaron a un total de 92 colaboradores, donde 56 son mujeres y 36 varones. En dicha investigación se utilizaron como instrumentos el cuestionario de estrés laboral de la OIT-OMS y la escala sintomática de estrés SEPPO-ARO. Se evidencia en los resultados obtenidos en cuando al cuestionario de OIT – OMS el 51,1% presentan un bajo nivel de estrés, el 23,9% un nivel intermedio de estrés y el 25% presentan estrés. Asimismo, en cuando a la puntuación de la escala SEPPO-ARO el 45% presenta afecciones de estrés y el 13% presenta tendencia al estrés.

Chang, et al., (2021), realizaron una investigación en la ciudad de Lima y provincias, sobre el estrés laboral y sus consecuencias en la salud del personal. La población estuvo conformada por 102 trabajadores y una muestra obtenida de 80 trabajadores con estrés laboral. Se utilizó como instrumento de estudio el cuestionario de estrés laboral de la OIT-OMS. Los resultados obtenidos reflejan que el 45% de personas presentan un estrés alto, lo que repercute en su salud emocional y física.

Zapata (2020), realizó una investigación en la ciudad de Lima, sobre factores psicosociales y síndrome de burnout en los cajeros de una entidad bancaria en

Ate y Santa Anita. La población estuvo conformada por 96 trabajadores de caja de las agencias del Banco BBVA. Se utilizaron dos instrumentos, para los Factores Psicosociales utilizó la adaptación de un cuestionario desarrollado por Silva Gutiérrez, Noemí (2006) y para el estrés laboral se utilizó el cuestionario Malasch Burnout Inventory (MBI). Los resultados obtenidos en este estudio se evidencian que el 15% de los trabajadores se sienten agotados emocionalmente por su trabajo debido a la frustración y agotamiento por la jornada diaria de trabajo y el constante contacto directo con el público al cual brindan atención.

Chávez (2020), realizó una investigación en la ciudad de Chiclayo sobre influencia del estrés laboral en la intención de rotación de los colaboradores del área de ventas de una entidad bancaria privada. La población estuvo conformada por una muestra de 60 colaboradores del área de ventas. Para la variable de estrés en este estudio se utilizó como instrumento el cuestionario de Demanda – Control (MDC) de Karasek (1979). Los resultados obtenidos se evidencian que ningún colaborador (0%) del área de ventas presentaron un nivel muy bajo de estrés laboral, mientras que 7 colaboradores (12%) presentaron un nivel bajo, 51 colaboradores (85%) presentaron un nivel alto y 2 colaboradores (3%) presentaron un nivel muy alto.

Sánchez (2023), realizó un estudio en Lambayeque sobre Estrategias de manejo de estrés para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de una caja municipal. Como instrumento se adoptó el cuestionario desarrollado por Amaya y Salvatierra (2021) para medir las variables de Estrategias de estrés y de desempeño laboral. En los resultados obtenidos se evidencian que el 50% de los colaboradores presenta un alto nivel de estrés y el otro 50% un nivel medio de estrés.

1.2. Formulación del problema

¿Cuáles son los niveles de estrés en los colaboradores de una entidad bancaria de la ciudad de Chiclayo?

1.3. Objetivos

Objetivo general

- Identificar los niveles de estrés en los colaboradores

Objetivos específicos

- Conocer los niveles de la dimensión de respaldo del grupo
- Determinar los niveles de la dimensión de falta de cohesión
- Reconocer los niveles de la dimensión de territorio organizacional
- Saber los niveles de la dimensión de influencia de líderes
- Distinguir los niveles de la dimensión de tecnologías
- Describir los niveles de la dimensión de estructura organizacional
- Comprender los niveles de la dimensión del clima organizacional

1.4. Teorías relacionadas al tema

En relación con esto, la teoría del ajuste persona-entorno de Gordon Allport (1937) propone que el bienestar y la satisfacción de un individuo están estrechamente relacionados con la congruencia entre sus características personales, tales como habilidades, valores, intereses y necesidades, y las demandas y condiciones del entorno en el que se desenvuelve, ya sea en el ámbito laboral, educativo o social. Según Allport, cuando existe una alineación adecuada entre estas dos dimensiones, el individuo experimenta un mayor sentido de satisfacción y bienestar.

A lo largo de las décadas, esta teoría ha sido ampliada y perfeccionada por otros investigadores, quienes han subrayado su impacto en áreas como la satisfacción laboral, el rendimiento organizacional y el bienestar general de los empleados. En particular, se ha señalado que una adecuada coincidencia entre las características del trabajador y las exigencias del puesto de trabajo tiene efectos profundos en la motivación, la efectividad y la satisfacción en el trabajo (McNulty y Wiggins, 2015). Según estos estudios, cuando los empleados perciben que sus habilidades y valores coinciden con las demandas del trabajo, son más propensos a sentirse comprometidos con la organización, a disfrutar de su trabajo ya rendir de manera óptima.

Además, el ajuste persona-entorno también tiene implicaciones para el desarrollo personal y profesional dentro de las organizaciones. Un buen ajuste no solo contribuye a la satisfacción inmediata, sino que también favorece el crecimiento profesional y la retención de talento, ya que los empleados se sienten valorados y motivados a largo plazo. Por el contrario, un desajuste entre

la persona y el entorno laboral puede generar insatisfacción, estrés y desmotivación, lo que a menudo se traduce en un menor rendimiento.

En consecuencia, se hace evidente que las organizaciones deben prestar atención a la identificación de las características personales de los empleados y cómo estas se alinean con las exigencias de sus puestos. Estrategias como la selección adecuada de personal, la formación continua y el diseño de entornos laborales flexibles que fomentan la congruencia entre los valores de los empleados y los objetivos organizacionales.

Este enfoque también se ha utilizado para explorar otros aspectos del bienestar, como la salud mental y el equilibrio entre la vida laboral y personal. De hecho, la teoría del ajuste persona-entorno puede ser vista como un marco clave para comprender cómo los factores personales y contextuales interactúan para influir en la calidad de vida de los individuos, tanto dentro como fuera.

II. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

En la investigación se optó por el método de investigación cuantitativa, en la que Creswell (2014), lo describe como un enfoque que emplea datos numéricos y análisis estadísticos para entender fenómenos. Creswell señala que este método busca identificar relaciones entre variables, permitir la generalización de los hallazgos a una población más amplia y fácil. La investigación cuantitativa se distingue por su estructura rigurosa, su énfasis en la objetividad y su capacidad para generar datos que pueden ser analizados mediante herramientas estadísticas, lo que la convierte en una herramienta valiosa en campos como las ciencias sociales, la educación.

Así mismo, este método va de la mano con el diseño descriptivo básico, por lo que la autora Pardo (2017), lo describe como un enfoque que organiza y sistematiza información para detallar las características y comportamientos de una población o fenómeno específico. Pardo señala que este diseño permite a los investigadores recolectar datos que ofrecen una visión clara y completa de la realidad estudiada, sin necesidad de realizar manipulación.

Este tipo de diseño es esencial para crear un panorama general sobre un tema y puede servir como base para investigaciones más complejas. La recolección de datos se lleva a cabo mediante encuestas, observaciones o análisis de documentos, y su análisis se enfoca en presentar estadísticas descriptivas que faciliten la comprensión de los hallazgos.

III. RESULTADOS

Tabla 1

Niveles de estrés en los colaboradores

		Recuento	% de N tablas
ESTRÉS	Bajo nivel de estrés	58	71,6%
	Nivel intermedio	17	21,0%
	Estrés	6	7,4%
	Alto nivel de estrés	0	0,0%
	Total	81	100,0%

En la tabla 1 se observa el análisis descriptivo de la variable estrés, obteniendo que un 71,6% de colaboradores presentan un bajo nivel de estrés, 21% en nivel intermedio, el 7,4% presenta estrés y no hay presencia de un alto nivel de estrés, esto refleja que la mayoría de colaboradores presentan bajos niveles de estrés en el ambiente laboral.

Tabla 2

Nivel de la dimensión respaldo del grupo en colaboradores de una entidad bancaria

		Recuento	% de N tablas
Respaldo del grupo	Bajo nivel de estrés	55	67,9%
	Nivel intermedio	19	23,5%
	Estrés	6	7,4%
	Alto nivel de estrés	1	1,2%
	Total	81	100,0%

Se observa el análisis descriptivo de la dimensión respaldo de grupo, observando que un 67,9% de colaboradores presentan un bajo nivel de estrés, 23,5% en nivel intermedio, el 7,4% presenta estrés y 1,2% un alto nivel de estrés, esto refleja que la mayoría presentan bajos niveles de estrés en cuanto a ser respaldados por su grupo de entorno.

Tabla 3*Nivel de la falta de cohesión del grupo en colaboradores de una entidad bancaria*

		Recuento	% de N tablas
Falta de cohesión	Bajo nivel de estrés	60	74,1%
	Nivel intermedio	16	19,8%
	Estrés	4	4,9%
	Alto nivel de estrés	1	1,2%
	Total	81	100,0%

Se observa el análisis descriptivo de la dimensión falta de cohesión del grupo, observando que un 74,1% de colaboradores presentan un bajo nivel de estrés, 19,8% en nivel intermedio, el 4,9% presenta estrés y 1,2% un alto nivel de estrés, esto refleja que la cohesión es clave para la efectividad y el bienestar del equipo, lo cual se evidencia positivamente en los colaboradores.

Tabla 4*Nivel de la dimensión de influencia de líderes en colaboradores de una entidad bancaria*

		Recuento	% de N tablas
Influencia de líderes	Bajo nivel de estrés	55	67,9%
	Nivel intermedio	14	17,3%
	Estrés	11	13,6%
	Alto nivel de estrés	1	1,2%
	Total	81	100,0%

Se observa el análisis descriptivo de la dimensión influencia de líderes, observando que un 67,9% de colaboradores presentan un nivel bajo, 17,3% en nivel intermedio, el 13,6% presenta estrés y 1,2% un alto nivel de estrés, esto refleja que establecer una cultura organizacional sólida, fomentar el compromiso de los empleados y mejorar el rendimiento es clave para una buena influencia de líderes en los colaboradores.

Tabla 5*Nivel de la dimensión territorio organizacional en colaboradores de una entidad bancaria*

		Recuento	% de N tablas
Territorio organizacional	Bajo nivel de estrés	58	71,6%
	Nivel intermedio	19	23,5%
	Estrés	3	3,7%
	Alto nivel de estrés	1	1,2%
	Total	81	100,0%

Se observa el análisis descriptivo de la dimensión territorio organizacional, observando que un 71,6% de colaboradores presentan un nivel bajo, 23,5% en nivel intermedio, el 3,7% presenta estrés y 1,2% un alto nivel de estrés, esto refleja que los colaboradores respetan sus áreas de trabajo, teniendo una relación adecuada en cuanto al territorio organizacional de la entidad.

Tabla 6*Nivel de la dimensión tecnología en colaboradores de una entidad bancaria*

		Recuento	% de N tablas
Tecnología	Bajo nivel de estrés	47	58,0%
	Nivel intermedio	20	24,7%
	Estrés	14	17,3%
	Alto nivel de estrés	0	0,0%
	Total	81	100,0%

Se observa el análisis descriptivo de la dimensión tecnología, observando que un 58% de colaboradores presentan un nivel bajo, 24,7% en nivel intermedio, el 17,3% presenta estrés y no hay presencia de un alto nivel de estrés, esto refleja que los colaboradores tienen un buen manejo en cuanto a la tecnología que deben manejar, acorde a la entidad y sus puestos de trabajo.

Tabla 7*Nivel de la dimensión estructura organizacional en colaboradores de una entidad bancaria*

		Recuento	% de N tablas
Estructura organizacional	Bajo nivel de estrés	52	64,2%
	Nivel intermedio	14	17,3%
	Estrés	15	18,5%
	Alto nivel de estrés	0	0,0%
	Total	81	100,0%

Se observa el análisis descriptivo de la dimensión estructura organizacional, observando que un 64,2% de colaboradores presentan un nivel bajo, 17,3% en nivel intermedio, el 18,5% presenta estrés y no hay presencia de un alto nivel de estrés, esto refleja que los colaboradores y la empresa mantienen una estructura organizacional estable y adecuada.

Tabla 8*Nivel de la dimensión estructura organizacional en colaboradores de una entidad bancaria*

		Recuento	% de N tablas
Clima organizacional	Bajo nivel de estrés	50	61,7%
	Nivel intermedio	22	27,2%
	Estrés	7	8,6%
	Alto nivel de estrés	2	2,5%
	Total	81	100,0%

Se observa el análisis descriptivo de la dimensión estructura organizacional, observando que un 61,7% de colaboradores presentan un nivel bajo, 27,2% en nivel intermedio, el 8,6% presenta estrés y 2,5% de un alto nivel de estrés, esto refleja que existe un clima laboral adecuado, siendo los colaboradores valorados y respetados por su entidad.

IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

Al realizar el análisis para determinar el nivel de estrés laboral, se dio respuesta al objetivo principal del estudio, que consistía en identificar los niveles de estrés en los colaboradores de la organización. Según los resultados obtenidos, se observó que ninguno de los colaboradores presentó un nivel alto de estrés. Sin embargo, un 7% de los participantes manifestó experimentar algún grado de estrés, mientras que un 21% presentó un nivel intermedio, y la gran mayoría, un 72%, mostró un nivel bajo de estrés. Este patrón de resultados es similar al hallado en la investigación realizada por Montero (2020) en Esmeraldas, Ecuador, donde se estudiaron a los trabajadores de una entidad bancaria. En ese estudio, los datos reflejaron que el 89% de los colaboradores presentaron un nivel bajo de estrés, el 11% reportaron estrés intermedio y, al igual que en este caso, no se detectó la presencia de niveles altos de estrés en la muestra. Este hallazgo sugiere que, en ese entorno de trabajo en particular, el estrés laboral no se presenta como un factor predominante entre los empleados, lo que podría indicar un ambiente laboral más equilibrado o con prácticas organizacionales favorables para reducir el estrés.

Asimismo, el estrés laboral trae consigo múltiples consecuencias que pueden afectar la salud y el rendimiento de los colaboradores dentro de una entidad, es por ello que Chang, et al., (2021), realizaron una investigación en la ciudad de Lima y provincias, sobre el estrés laboral y sus consecuencias, en dicho estudio se utilizó el cuestionario de estrés laboral de la OIT-OMS. Los resultados obtenidos reflejan que el 45% de personas presentan un estrés alto, lo que repercute en su salud emocional y física. Por otro lado, Zapata (2020), realizó una investigación en la ciudad de Lima, sobre factores psicosociales y síndrome de burnout en los cajeros de una entidad bancaria (BBVA), en el que presenta resultados que el 15% de los trabajadores se siente agotado emocionalmente por su trabajo debido a la frustración y agotamiento por la jornada diaria de trabajo y el constante contacto directo con el público al cual brindan atención, con una sensación de estrés.

Sin embargo, los resultados obtenidos en el estudio realizado por Chavez (2020) en Chiclayo, Perú, presentan una marcada diferencia. En esta investigación, enfocada en una entidad bancaria privada, los niveles de estrés fueron notablemente más altos, especialmente en el área de ventas. En este caso, el 0% de los colaboradores en el área de ventas reportaron niveles muy bajos de estrés. A diferencia de los otros estudios mencionados, aquí el 12% de los colaboradores mostraron un nivel bajo de estrés, pero un 85% indicó experimentar un nivel alto de estrés, mientras que el 3% expresó tener

un nivel muy alto de estrés. Este marcado contraste con los otros estudios podría indicar un ambiente laboral más demandante en términos de presión, exigencias laborales o quizás una falta de estrategias efectivas para gestionar el estrés entre los trabajadores de esa entidad bancaria.

Las diferencias encontradas entre estos estudios resaltan la importancia de considerar variables contextuales, como la cultura organizacional, el tipo de trabajo realizado, la formación de los empleados en la gestión del estrés y el apoyo recibido dentro de la empresa, entre otros factores. En algunos casos, como el de la investigación en Esmeraldas, se podría inferir que las políticas de bienestar laboral y la naturaleza del trabajo desempeñado contribuyen a un ambiente de trabajo menos estresante. En contraste, el estudio de Chiclayo sugiere que un entorno de ventas puede ser más demandante, especialmente si no se implementan estrategias adecuadas para mitigar el estrés en los colaboradores.

En conclusión, los resultados de estos estudios muestran la variabilidad de los niveles de estrés laboral dependiendo de la organización, el sector y las condiciones de trabajo, lo que sugiere que la gestión del estrés debe adaptarse a las características particulares de cada entorno laboral para ser efectiva.

V. REFERENCIAS

- Chang M. (2021). El estrés laboral y sus consecuencias en la salud del personal de la entidad financiera COOPAC "FINANSOL", Lima y provincias-2021.
https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/11219/1/IV_FC_S_502_TE_Chang_Miranda_2022.pdf
- Chávez D. (2020). Influencia del estrés laboral en la intención de rotación de los colaboradores del área de ventas de una entidad bancaria privada - Chiclayo 2020.
https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/4192/1/TM_ChavezDiazDei vis.pdf
- Montero G. (2020). Relación entre el estrés laboral y el desempeño del personal en las instituciones bancarias de la ciudad Esmeraldas, año 2020.
<https://repositorio.puce.edu.ec/server/api/core/bitstreams/064dd02e-6437-40f5-8ea0-3623e3418e6f/content>
- Sánchez J. (2023). Estrategias de manejo de estrés para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de una caja municipal, Lambayeque.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/123712/Sanchez_PJA-SD.pdf?sequence=1
- Rodríguez A. (2020). Evaluación de estrés y sintomatologías asociadas: el caso de una institución bancaria de la ciudad de Quito-Ecuador, 2020.
<https://repositorio.uisek.edu.ec/bitstream/123456789/3849/1/Rodr%c3%adgu ez%20Ayala%2c%20Ana%20Cristina>
- Zapata P. (2020). Factores psicosociales y síndrome de burnout en los cajeros de una entidad bancaria en Ate y Santa Anita 2020.
<https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/6ae45d6a-6f82-4ce8-8a4a-6ccec0390ad5/content>

ANEXOS

ESCALA DE ESTRÉS ORGANIZACIONAL

Para cada reactivo de la encuesta, indique con qué frecuencia la condición descrita es una fuente actual de estrés.

- Anote **1** si la condición **NUNCA** es fuente de estrés.
- Anote **2** si la condición **RARAS VECES** es fuente de estrés.
- Anote **3** si la condición **OCASIONALMENTE** es fuente de estrés.
- Anote **4** si la condición **ALGUNAS VECES** es fuente de estrés.
- Anote **5** si la condición **FRECUENTEMENTE** es fuente de estrés.
- Anote **6** si la condición **GENERALMENTE** es fuente de estrés.
- Anote **7** si la condición **SIEMPRE** es fuente de estrés.

1. <i>El que no comprenda las metas y misión de la empresa me causa estrés?</i>	()
2. <i>El rendirle informes a mis superiores y a mis subordinados me estresa?</i>	()
3. <i>El que no esté en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo me produce estrés?</i>	()
4. <i>El que el equipo disponible para llevar a cabo mi trabajo sea limitado me estresa?</i>	()
5. <i>El que mi supervisor no de la cara por mi ante los jefes me estresa?</i>	()
6. <i>El que mi supervisor no me respete me estresa?</i>	()
7. <i>El que no sea parte de un equipo de trabajo que colabore estrechamente me causa estrés?</i>	()
8. <i>El que mi equipo de trabajo no me respalde en mis metas me causa estrés?</i>	()
9. <i>El que mi equipo de trabajo no tenga prestigio ni valor dentro de la empresa me causa estrés?</i>	()
10. <i>El que la forma en que trabaja la empresa no sea clara me estresa?</i>	()
11. <i>El que las políticas generales de la gerencia impliquen mi buen desempeño me estresa?</i>	()
12. <i>El que las personas que están a mi nivel dentro de la empresa tengamos poco control sobre el trabajo me causa estrés?</i>	()
13. <i>El que mi supervisor no se preocupe por mi bienestar me estresa?</i>	()
14. <i>El no tener el conocimiento técnico para competir dentro de la empresa me estresa?</i>	()
15. <i>El no tener un espacio privado en mi trabajo me estresa?</i>	()
16. <i>El que se maneje mucho papeleo dentro de la empresa me causa estrés?</i>	()
17. <i>El que mi supervisor no tenga confianza en el desempeño de mi trabajo me causa estrés?</i>	()
18. <i>El que mi equipo de trabajo se encuentre desorganizado me estresa?</i>	()
19. <i>El que mi equipo no me brinde protección en relación con las injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes me causa estrés?</i>	()
20. <i>El que la empresa carezca de dirección y objetivos me causa estrés?</i>	()
21. <i>El que mi equipo de trabajo me presione demasiado me causa estrés?</i>	()
22. <i>El que tenga que trabajar con miembros de otros departamentos me estresa?</i>	()
23. <i>El que mi equipo de trabajo no me brinde ayuda técnica cuando lo necesito me causa estrés?</i>	()
24. <i>El que no respeten a mis superiores, a mí y a los que están debajo de mí, me causa estrés?</i>	()
25. <i>El no contar con la tecnología adecuada para hacer un trabajo de calidad me causa estrés?</i>	()

Niveles de Estrés Laboral en colaboradores de una entidad

B *I* U ↗ ✕

Este trabajo de investigación se realiza con la finalidad de recolectar datos importantes, teniendo como objetivo identificar los niveles de estrés en los colaboradores. Para ello se aplicará un test de Estrés Laboral, diseñado con preguntas para identificar las principales fuentes de estrés y qué niveles son más frecuentes.

Pregunta sin título *

CONTINUAR

Después de la sección 1 Ir a la siguiente sección

Sección 2 de 7

Consentimiento

Estimado colaborador, lea atentamente lo expuesto, que tiene como objetivo explicarle el uso y confidencialidad de sus datos, así como sus derechos y compromisos con respecto al proceso de evaluación.

Toda información concerniente a su evaluación, son confidenciales y no serán divulgadas ni entregadas ante ninguna circunstancia. Así mismo, la continuidad de la evaluación requiere de su compromiso y honestidad a la respuesta de los ítems que se le presentará.

Pregunta *

ACEPTAR

Sección 3 de 7

DATOS

Descripción (opcional)

SEXO *

MASCULINO

FEMENINO

OTRO

EDAD *

18 - 30

31 - 45

46 - 56

57 - 64

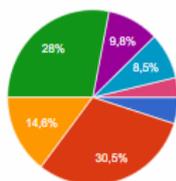
65 - 70

CUESTIONARIO DE ESTRÉS LABORAL DE LA OIT-OMS

1. La gente no comprende la misión y metas de la organización

[Copiar gráfico](#)

82 respuestas

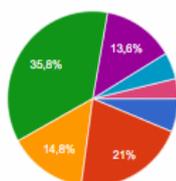


● 1. NUNCA
● 2. RARAS VECES
● 3. OCASIONALMENTE
● 4. ALGUNAS VECES
● 5. FRECUENTEMENTE
● 6. GENERALMENTE
● 7. SIEMPRE

2. La forma de rendir informes entre superior y subordinado me hace sentir presionado

[Copiar gráfico](#)

81 respuestas

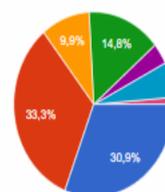


● 1. NUNCA
● 2. RARAS VECES
● 3. OCASIONALMENTE
● 4. ALGUNAS VECES
● 5. FRECUENTEMENTE
● 6. GENERALMENTE
● 7. SIEMPRE

3. No estoy en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo

[Copiar gráfico](#)

81 respuestas

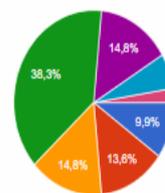


● 1. NUNCA
● 2. RARAS VECES
● 3. OCASIONALMENTE
● 4. ALGUNAS VECES
● 5. FRECUENTEMENTE
● 6. GENERALMENTE
● 7. SIEMPRE

4. El equipo disponible para llevar a cabo el trabajo a tiempo es limitado

[Copiar gráfico](#)

81 respuestas



● 1. NUNCA
● 2. RARAS VECES
● 3. OCASIONALMENTE
● 4. ALGUNAS VECES
● 5. FRECUENTEMENTE
● 6. GENERALMENTE
● 7. SIEMPRE