



FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de **ADMINISTRACIÓN**

“LA RELACIÓN DEL ESTRÉS LABORAL EN LA
PRODUCTIVIDAD DE LOS TRABAJADORES DEL
SECTOR BANCARIO EN EL DISTRITO DE SAN
ISIDRO - 2023”

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciada en Administración

Autores:

Maria Melanie Altamirano Melgarejo
Rosmery Pisfil Llontop

Asesor:

Dr. CPC. Peña Oxolon, Cesar
Código ORCID: 0000-0003-2715-8548

Lima - Perú

2025

JURADO EVALUADOR

Jurado 1 Presidente(a)	RICHARD ALEJANDRO AGUIRRE CAMARENA
	Nombre y Apellidos

Jurado 2	PEDRO ALFONSO VELASQUEZ TAPULLIMA
	Nombre y Apellidos

Jurado 3	CESAR JESUS PEÑA OXOLON
	Nombre y Apellidos

INFORME DE SIMILITUD

Maria ALTAMIRANO

TURNITIN - MARIA ALTAMIRANO Y ROSEMERY PISFIL

- REVISION TESIS CAPA FLORES
- REVISION TESIS UPN 2024
- Asesores

Detalles del documento

Identificador de la entrega
tmoid::1:3173338628

Fecha de entrega
4 mar 2025, 6:52 p.m. GMT-5

Fecha de descarga
4 mar 2025, 7:30 p.m. GMT-5

Nombre de archivo
Tesis_al_27_feb_2025.docx

Tamaño de archivo
329.8 KB

98 Páginas

22,684 Palabras

135,099 Caracteres



Página 2 of 101 - Descripción general de integridad

Identificador de la entrega tmoid::1:3173338628

0% Similitud general

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

Filtrado desde el informe

- Bibliografía
- Texto citado

Fuentes principales

- 0% Fuentes de Internet
- 0% Publicaciones
- 0% 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

Dedicamos el presente trabajo de investigación a Dios por brindarnos fortalezas, y a nuestras familias, quienes son nuestra razón para avanzar agradeciendo por el amor incondicional que nos brindan a diario.

AGRADECIMIENTO

Agradecemos a Dios por brindarnos y guiarnos día a día, demostrándonos las personas fuertes que somos, también agradecemos a nuestras familias ya que son nuestro apoyo en todo momento y que nos llenaron de motivación para lograr a cumplir nuestros objetivos.

TABLA DE CONTENIDO

JURADO EVALUADOR	2
INFORME DE SIMILITUD	3
DEDICATORIA	4
AGRADECIMIENTO	5
TABLA DE CONTENIDO	6
INDICE DE TABLAS	8
RESUMEN	9
ABSTRACT	10
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	11
1.1. Realidad problemática	11
1.2. Formulación del problema	16
1.3. Objetivos	17
1.4. Hipótesis	18
1.5. Antecedentes	19
1.6. Bases teórico-científicas	28
CAPÍTULO II: METODOLOGÍA	52
2.1. Enfoque del estudio	52
2.2. Tipo de Estudio	52

2.3. Alcance de la investigación	53
2.4. Método	53
2.5. Diseño	54
2.6. Población y muestra	54
2.7. Técnicas y recolección de datos	57
2.8. Confiabilidad	58
2.9. Procedimiento de recolección de datos	61
2.10. Análisis de datos	61
2.11. Aspectos éticos	62
CAPÍTULO III: RESULTADOS	63
3.1. Análisis descriptivos	63
3.2. Análisis Inferencial	69
CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	76
4.1. Discusión	76
4.2. Conclusiones	80
REFERENCIAS	83
ANEXOS	95

INDICE DE TABLAS

Tabla 1	Confiabilidad de Estrés laboral.....	59
Tabla 2	Confiabilidad de las dimensiones de estrés laboral	59
Tabla 3	Confiabilidad de Productividad laboral	60
Tabla 4	Confiabilidad de las dimensiones de productividad laboral	60
Tabla 5	Datos sociodemográficos.....	63
Tabla 6	Niveles de variable de estrés laboral y dimensiones.....	64
Tabla 7	Niveles de variable de productividad laboral y dimensiones	67
Tabla 8	Pruebas de normalidad.....	70
Tabla 9	Contrastación de hipótesis general	71
Tabla 10	Contrastación de hipótesis específica uno	72
Tabla 11	Contrastación de hipótesis específica dos.....	72
Tabla 12	Contrastación de hipótesis específica tres	73
Tabla 13	Contrastación de hipótesis específica cuatro	73
Tabla 14	Contrastación de hipótesis específica cinco	74
Tabla 15	Contrastación de hipótesis específica seis	75

Haga clic o pulse aquí para escribir texto.

RESUMEN

El propósito de esta investigación fue establecer la relación entre el estrés laboral y la productividad en los trabajadores del sector bancario en el distrito de San Isidro durante el periodo 2023. Se utilizó un enfoque de investigación básica con un alcance correlacional y un diseño no experimental de corte transversal. El método empleado fue deductivo y se optó por un enfoque cuantitativo. La población objeto de estudio no fue conocida, por lo cual se trabajó con un muestreo probabilístico que incluyó a 384 trabajadores, las cuales fueron encuestados a través de una plataforma virtual utilizando un cuestionario compuesto por 43 ítems, creado con Google Forms.

Los resultados revelaron una correlación altamente significativa y positiva de 0.955 entre las variables estrés laboral y productividad, respaldando de manera concluyente la hipótesis general planteada en esta investigación.

Se enfatizó la crítica importancia de que las empresas implementen medidas específicas y efectivas para reducir el estrés laboral y mejorar la salud mental de sus empleados. Esta iniciativa no solo impactará positivamente en la salud y el bienestar de los trabajadores, sino que también se aumentará los beneficios tangibles y cuantificables para las empresas involucradas, fortaleciendo su desempeño y competitividad en el mercado laboral.

PALABRAS CLAVES: estrés laboral, productividad, relaciones interpersonales, salud y bienestar.

ABSTRACT

The purpose of this research was to establish the relationship between work stress and productivity in workers in the banking sector in the district of San Isidro during the year 2023. A basic research approach was used with a correlational scope and a non-experimental design. cross-section. The method used was deductive and a quantitative approach was chosen. The population under study was not known, so we worked with a probabilistic sampling that included 384 workers, who were surveyed through a virtual platform using a questionnaire composed of 43 items, created with Google Forms.

The results revealed a highly significant and positive correlation of 0.955 between the variables work stress and productivity, conclusively supporting the general hypothesis raised in this research.

The critical importance of companies implementing specific and effective measures to reduce work stress and improve the mental health of their employees is emphasized. This initiative will not only positively impact the health and well-being of workers, but will also translate into tangible and quantifiable benefits for the companies involved, strengthening their performance and competitiveness in the labor market.

KEYWORDS: work stress, productivity, interpersonal relationships, health and well-being.

NOTA

El contenido de la investigación no se encuentra disponible en **acceso abierto** por determinación de los propios autores, en concordancia con en el Texto Integrado del Reglamento RENATI (artículo 12), la Directiva N°048-2020-CONCYTEC-P que regula el Repositorio Nacional Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto (ALICIA) administrado por el pliego Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica - CONCYTEC y la Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales.

Referencias

- Alberto, O. (1996). *El estrés: Qué es y como evitarlo*. Buenos Aires, Argentina : Fondo de Cultura Económica . Obtenido de https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=d8-KuiJAOXIC&oi=fnd&pg=PT3&dq=libro+del+estres+&ots=_0bR6wFhwE&sig=ToSkB920ZiD aCph3JLe2HAopRHY#v=onepage&q=libro%20del%20estres&f=false
- Alegre, M. (junio de 2023). Finanzas personales y su relación con el estrés laboral. *Revista Quipukamayoc*, 31(65). Obtenido de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1609-81962023000100099
- Alonso, M., Gutiérrez, E., Posada, D., & Tello, P. (2023). Un repado de las diversas iniciativas desplegadas a nivel nacional e internacional para hacer frente a los riesgos de exclusión financiera. *Banco de España*. Obtenido de El blog fundación Adecco: <https://www.bde.es/ff/webbde/SES/Secciones/Publicaciones/PublicacionesSerias/Documentos/Ocasiones/23/Fich/do2305.pdf>
- Alvarez, B., Díaz, I., Flores, B., & Rey, D. (2022). Estrés laboral y atención al cliente en los colaboradores del banco Continental del Perú del distrito de Miraflores, 2022. *Bachiller*. Instituto San Ignacio de Loyola, Lima. Obtenido de <https://repositorio.isil.pe/bitstream/123456789/332/1/Estres%20laboral%20y%20atencion%20al%20cliente%20en%20los%20colaboradores%20del%20banco%20Continental%20del%20Peru%20del%20distrito%20de%20Miraflores%202022.pdf>
- Alvarez, L. (2021). Gestión de la producción para mejorar la productividad de la empresa procesadora de agua de mesa San Félix Tumán - 2020. *Título para licenciatura*. Universidad Señor de Sipán, Pimentel. Obtenido de <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/8550/Alvarez%20Villalobos%20Luis%20Anthony.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Apoyo & Asociados. (2022). *Sistema bancario del Peru 2022*. Obtenido de Apoyo & Asociados Internacionales SAC: <https://www.aai.com.pe/wp-content/uploads/2023/04/Sistema-Bancario-Peru%CC%81-2022.pdf>
- Araya, C., & Kruger, O. (2021). ¿De qué forma se puede gestionar el estrés laboral de las personas del área de Riesgo Operacional del Banco Bci? *Grado de Magister*. Universidad de Chile, Santiago de Chile , Chile . Obtenido de <https://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/182578/Tesis%20-%20Claudia%20Araya%20-%20Parte%20I.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Arce, R., Rubio, K., Cuadro, H., Fonseca, R., León, M., & Rodríguez, P. (2020). Relación entre el nivel de estrés laboral y los factores de riesgos psicosociales intralaborales en trabajadores de una fundación de niños con discapacidad ubicado en el departamento del Atlántico/Colombia. *Scielo*. Obtenido de <https://scielo.isciii.es/pdf/medtra/v29n1/1132-6255-medtra-29-01-42.pdf>
- Arevalo, S. (2021). El estrés laboral y la inteligencia emocional de los colaboradores del BBVA en tiempos de COVID - 19, Tacna 2021. (*Tesis de Licenciatura*). Universidad Privada de Tacna, Tacna. Obtenido de <https://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12969/3232/Arevalo-Chacolla-Sheyla.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ayala, J. (2022). *Estrés en los colaboradores de una entidad bancaria en el Callao - 2022*. Universidad Cesar Vallejo., Lima . Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/113737/Ayala_PJA-SD.pdf?sequence=1
- Banco BBVA México. (2025). *¿Qué es la productividad en una empresa y su importancia?* Obtenido de Banco BBVA México: <https://www.bbva.mx/educacion-financiera/creditos/cuenta-pyme-que-es-la-productividad-en-una-empresa.html#:~:text=La%20productividad%20corresponde%20a%20un,dentro%20de%20un%20plazo%20determinado>
- Baquerizo, C., & Nieves, D. (2022). *El estrés laboral y los efectos en el desempeño de los colaboradores del BBVA*. Universida de Lima, Lima. Obtenido de https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/16143/Baquerizo_Nieves-El-estres-laboral-colaboradores-BBVA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Barragán, A. (2023). Bienestar, salud mental óptima y florecimiento:esclareciendo y diferenciando conceptos complejos. *Scielo*. Obtenido de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1729-48272023000200001
- Bazan, B., & Guillen, B. (2020). *Gestión del estrés laboral para incrementar la productividad de los trabajadores del sector bancario. Una revisión sistemática entre los años 2010 - 2020*. Universidad Privada del Norte, Lima. Obtenido de <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/26186/Trabajo%20de%20Investigaci%C3%B3n%20%2825%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Bedoya, E. (2022). Estrés, regulación cognitivo-emocional, adaptación y salud en universitarios colombianos. *Scielo*. Obtenido de [Hola.com: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2216-01592021000300001](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2216-01592021000300001)

- Bojorquez, G. (2022). Estrés laboral en trabajadores del departamento de cobros de una entidad bancaria en Guatemala. *Grado de Maestría*. Universidad de San Carlos de Guatemala, Guatemala de la Asunción, Guatemala . Obtenido de <http://www.repositorio.usac.edu.gt/18060/1/13%20TMGHO%28010%29.pdf>
- Bonilla, A. (10 de setiembre de 2020). Sentido de coherencia y tasa de repitencia académica en alumnos de primer año de una universidad de Lima. *Tesis para licenciatura*. Universidad de Lima, Lima. Obtenido de [https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/121113/Bonilla_Jeri.pdf?sequence=1&isAllowed=y#:~:text=El%20Sentido%20De%20Coherencia%20\(SOC,mantener%20y%20desarrollar%20su%20salud](https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/121113/Bonilla_Jeri.pdf?sequence=1&isAllowed=y#:~:text=El%20Sentido%20De%20Coherencia%20(SOC,mantener%20y%20desarrollar%20su%20salud).
- Bravo, T., & Valenzuela, S. (2022). *Desarrollo de Instrumentos de evaluación: Cuestionarios* . Santiago de Chile, Chile . Obtenido de <https://www.studocu.com/es-mx/document/escuela-normal-profr-serafin-pena/tecnologias-digitales/desarrollo-de-instrumentos-de-evaluacion-cuestionarios-bajado-de-la-red/41193841>
- Buitrajo, L., Barrera, M., Plazas, L., & Chaparro, C. (2021). Estrés laboral: una revisión de las principales causas consecuencias y estrategias de prevención. *Revista de Investigación en salud, Universidad de Boyacá*. Obtenido de <https://revistasdigitales.uniboyaca.edu.co/index.php/rs/article/view/553/628>
- Caballero, C. (2023). Las funciones de Planificación y Organización y su relación con el Rendimiento Académico en Estudiantes Universitarios. *Tesis para licenciatura*. Pontificia Universidad Católica Argentina. Obtenido de [Tiewellnss Blog: https://repositorio.uca.edu.ar/bitstream/123456789/17709/1/funciones-planificacion-organizacion-relacion.pdf](https://repositorio.uca.edu.ar/bitstream/123456789/17709/1/funciones-planificacion-organizacion-relacion.pdf)
- Cárdenas, R. (2022). *Herramientas efectivas de planificación de tareas y optimización de tiempo para profesionales de la contaduría*. Universidad Autónoma de Bucaramanga , Bucaramanga . Obtenido de [Knowmad mood: https://repository.unab.edu.co/bitstream/handle/20.500.12749/18478/2022_Tesis_Rosmira_Cardenas.pdf?sequence=2&isAllowed=y](https://repository.unab.edu.co/bitstream/handle/20.500.12749/18478/2022_Tesis_Rosmira_Cardenas.pdf?sequence=2&isAllowed=y)
- Cavazos, J., & Maynes, A. (s.f.). Modelo de desempeño en la tarea: estudio empírico con PLS-SEM y mapa de importancia-rendimiento. *Scielo*. Obtenido de [QuestionPro: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0123-59232023000300314](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0123-59232023000300314)
- Chieng, A., & Medina, G. (20 de Agosto de 2020). Evaluación de trastornos mentales de ansiedad y depresión vía chatbot. *Tesis para bachiller*. Universidad de Lima, Lima. Obtenido de [Medical News Today:](#)

- https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/13253/Chieng_Cueva_Ana_Isabel.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Cortés, P., Bedolla, M., & Pecina, E. (2020). El estrés laboral y sus dimensiones a nivel individual y organizacional. *Revista de Investigación Latinoamericana en Competitividad Organizacional*. Obtenido de chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgiclfefindmkaj/https://www.eumed.net/rev/rilco/07/estres-laboral.pdf
- Curioso, A. (8 de marzo de 2021). Estudio de caso clínico: Intervención cognitivo conductual para un caso de trastorno estrés post traumático. *Tesis para licenciatura*. Universidad de San Martín de Porres, Lima. Obtenido de CNN Salud: https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/9278/CURIOSO_EA.pdf;jsessionid=42F0F821939754A6866A79E2970F6E5B?sequence=1
- De Aguas, K., & Rodríguez, Y. (2022). Caudad del estrés laboral en los asesores bancarios del Centro Comercial Paseo de la Castellana: año 2021 . *Bachiller*. Universidad de Cartagena, Cartagena de Indias, Colombia . Obtenido de <https://repositorio.unicartagena.edu.co/server/api/core/bitstreams/df5340b9-ba19-4a68-9c99-84488bed65ca/content>
- De La Guardia, M., & Ruvalcaba, J. (2020). La salud y sus determinantes , promoción de la salud, y educación sanitaria. *Scielo*. Obtenido de https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2529-850X2020000100081
- Díaz, F., Sandra, G., & Vidaurre, W. (2019). Estrés laboral y clima organizacional del hospital solidaridad, Chiclayo. *Redalyc UCV- revista de investigación*, 5. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=521758809014>
- Espinoza, L. (2020). Factores de riesgo psicosocial y el nivel de estrés laboral en colaboradores de un Banco de Huancayo, 2020. (*Tesis de Licenciatura*). Universidad Continental, Huancayo, Perú. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12394/8711>
- Felipa, E. (18 de julio de 2023). Satisfacción laboral y desempeño laboral de los trabajadores del centro de salud Peralvillo en el año 2021. *Tesis para licenciatura*. Universidad Señor de Sipán, Pimentel. Obtenido de PayFit: <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/10476/Felipa%20Huaura%20C%20Emely%20Nayara.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Félix, M. (15 de noviembre de 2022). Clima organizacional y satisfacción laboral en los Clima organizacional y satisfacción laboral en los Superior Tecnológico Público de Tarma-Junín 2021. *Tesis para licenciatura*. Universidad Continental, Huancayo. Obtenido de Nalanda:

https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/10649/1/IV_FHU_501_TE_Felix_Barrera_2022.pdf

- Fonseca, M., Solano, K., & Barragán, F. (2022). Factores de Riesgos Psicosocial y su relación con el desempeño del personal de la empresa de Transporte de carga TRANSVOLCARGA S.A, en Bogotá. *Tesis para especialización*. Universidad ECCI, Bogotá. Obtenido de <https://repositorio.ecci.edu.co/bitstream/handle/001/2975/Trabajo%20de%20grado.pdf?sequence=4>
- Galán, S., & Camacho, E. (2012). *Estrés y salud: Investigación básica y aplicada*. Colombia: El Manual Moderno. Obtenido de https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=7NTHCQAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=libro+del+estres+&ots=oxyEHP35iJ&sig=jsWajBnBa9DMTcbx_vEvSsFihRM#v=onepage&q=libro%20del%20estres&f=false
- Geldres, G. (2021). El derecho fundamental al descanso y disfrute del tiempo libre: visión crítica desde el teletrabajo. *Titulo para optar la especialidad*. Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima. Obtenido de <https://tesis.pucp.edu.pe/server/api/core/bitstreams/d59bd1d8-3dcf-469f-82a0-6dcde9740dec/content>
- Gobierno de México. (s.f.). *Estrés Laboral*. Obtenido de <https://www.imss.gob.mx/salud-en-linea/estres-laboral#:~:text=Tipo%20de%20estr%C3%A9s%20donde%20la,lo%20laboral%20y%20lo%20personal>
- Gonzales, M. (2020). Nivel de desempeño laboral en los colaboradores de la empresa de taxi Sipán Tours SAC - Chiclayo 2019. *Tesis para Bachiller*. Universidad Señor de Sipán, Pimentel. Obtenido de <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/7086/Gonzales%20Ancajima%20Milagros%20Viviana.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Grupo Banco Mundial. (21 de octubre de 2024). *Perú Panorama general*. Obtenido de Grupo Banco Mundial: <https://www.bancomundial.org/es/country/peru/overview#:~:text=En%20los%20%C3%BAltimos%20a%C3%B1os,a%20USD%207%2C790%20en%202023>.
- Guerrero, J. (2023). Estrés laboral y rendimiento ocupacional en una empresa financiera, Los Olivos, 2023. *Grado de Licenciatura*. Universidad César Vallejo, Lima. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/133656/Guerrero_PJE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Hanco, M., Carpio, A., Laura, Z., & Flores, E. (2021). Relaciones interpersonales y desempeño laboral en hoteles turísticos del departamento de Puno. *Scielo*. Obtenido de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682021000300186#:~:text=Desde%20el%20punto%20de%20vista,el%20desempe%C3%B1o%20profesional%20de%20otros.
- Hernández, C., & Suárez, N. (2022). Salud y bienestar en el imaginario de la población latinoamericana 2019 - 2020. *Scielo*. Obtenido de ¿Qué es salud y bienestar?: https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-74592022000300387
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2020). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw Hi Education. Obtenido de chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgiclfndmkaj/<https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-Metodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf>
- Herrera, A. (2020). Desafiar los problemas es mejor que evitarlos: Estrategias de afrontamiento y Bienestar psicológico. *Tesis para Maestría*. Universidad de la Laguna. Obtenido de Universidad CESUMA: <https://riull.ull.es/xmlui/bitstream/handle/915/17283/Desafiar%20los%20problemas%20es%20mejor%20que%20evitarlos%20Estrategias%20de%20afrontamiento%20y%20Bienestar%20psicologico.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Hidalgo, A., & Laura, Y. (23 de agosto de 2022). Rasgos de personalidad y bienestar psicológico en estudiantes universitarios de Lima Metropolitana. *Tesis para licenciatura*. Universidad San Ignacio de Loyola, Lima. Obtenido de HelpGuide.org: <https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/77ff5ac0-4720-4a0f-906d-5a7e05778479/content>
- Holgado, K. (21 de setiembre de 2022). Efectos del Covid19 y número de deudores en los créditos de consumo en Perú. *Quipucamayoc*. Obtenido de <http://www.scielo.org.pe/pdf/quipu/v30n64/1609-8196-quipu-30-64-9.pdf>
- Huaire, E. (2019). *Método de Investigación*. Obtenido de chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgiclfndmkaj/<https://www.academica.org/edson.jorge.huairaire.inacio/78.pdf>
- Huerta, E. (10 de mayo de 2022). Seguridad y salud en el trabajo y desempeño laboral en los trabajadores operativos de la municipalidad de Chorrillos - 2022. *Tesis para licenciatura*. Universidad Autónoma del Perú, Lima. Obtenido de LinkedIn:

- <https://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13067/2255/Huerta%20Minaya%2c%20Eva%20Julieta.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo . (s.f.). *Estrés Laboral* . Obtenido de <https://www.insst.es/materias/riesgos/riesgos-psicosociales/estres-laboral>
- Izquierdo, L. (2022). Estrategias de afrontamiento y estrés laboral del personal profesional de enfermería en el servicio de emergencia en un hospital del Minsa, Lima 2022. *Tesis de especialidad*. Universidad Robert Wiener, Lima. Obtenido de <https://repositorio.uwiener.edu.pe/server/api/core/bitstreams/f7cf8bba-8711-42f3-b868-51c8c762a250/content>
- Jaén, W. (2021). *El ecosistema de productividad*. Rio de Janeiro. Obtenido de <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=IXUJEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT2&dq=que+e+s+la+productividad+libros+&ots=xIRHhfuE7v&sig=U4A1cWJxQrPYleFyh5CXAdriEml#v=onepage&q=que%20es%20la%20productividad%20libros&f=false>
- Johns Hopkins University. (2020). *¿Cómo pueden los Bancos recuperar el terreno perdido después del Covid -19?* Obtenido de Fisa Group: <https://www.fisagr.com/blogs/como-los-bancos-pueden-recuperar-el-terreno-perdido-despues-del-covid-19>
- Juaréz, C. (2019). *Todo lo que querías saber del estrés de la A a la Z*. Ciudad de México , México: Manual Moderno . Obtenido de <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=Dt-LDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT4&dq=que+es+el+Karoshi+en+libro+&ots=87AHiRoaiD&sig=kPsqAL1tgtpyUiCUfxC53w6gN0w#v=onepage&q=karoshi&f=false>
- La Torre, J. (2023). *Estrés y desempeño laboral de los colaboradores de la caja municipal de ahorro y crédito Piura SAC, agencia Chachapoyas, 2021* . Universidad nacional Toribio Rodriguez Mendoza de Amazonas. Obtenido de <https://repositorio.untrm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14077/3340/JhoneI%20La%20Torre%20Portocarrero.pdf?sequence=3>
- Larrocheli, M., Salazar, G., Toro, M., & Carrillo, F. (2022). La organización y planificación del trabajo eficiente a través de la administración de proyectos. *Digital Publisher*, 7, 4-8. Obtenido de https://www.593dp.com/index.php/593_Digital_Publisher/article/view/1353
- Lazarinos, A. (25 de mayo de 2023). Habilidades sociales y relaciones interpersonales en alumnos de la escuela técnica del ejército del Perú, Lima 2022. *Tesis para licenciatura*. Universidad Autónoma del Perú, Lima. Obtenido de Significado: <https://repositorio.autonoma.edu.pe/handle/20.500.13067/2437>

- López, P., & Fachelli, S. (2015). *Metodología de la Investigación social cuantitativa*. Barcelona, España . Obtenido de chrome-extension://efaidnbnmnnibpcajpcgclclefindmkaj/https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2020/232105/metinvsocua_cap1-1a2020.pdf
- Maloney, W., & Cusolito, A. (2021). *Productividad revisada: Cambio de paradigmas de análisis y políticas públicas*. Bogotá, Colombia: Ediciones Uniandes. Obtenido de https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=4e99EAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PR11&dq=que+es+la+productividad+libros+&ots=igrqR6Nmy-&sig=BDFIgkaLtRqKz6UjIlB5BuKIH_#v=onepage&q=que%20es%20la%20productividad%20libros&f=false
- Mamani, Y. (2022). *Estrés laboral y su incidencia en el desempeño laboral de los colaboradores en una entidad financiera de Juliaca, 2022*. Universidad César Vallejo, Lima. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/120240/Mamani_EY-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- María, F. (21 de agosto de 2023). El origen de los Bancos. *Ok Diario*, pág. 1. Obtenido de <https://okdiario.com/historia/origen-bancos-11434822>
- Medline Plus. (2024). *Biblioteca Nacional de Medicina*. Obtenido de <https://medlineplus.gov/spanish/ency/article/003211.htm>
- Mejía, J., Díaz, E., & Fuentes, L. (2021). *Metodología de la Investigación en Enfermería* . Ciudad de México , México: Ediciones La Biblioteca. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/379197457_Descripcion_de_poblacion_muestra_y_muestreo
- Mondragón, A. (2014). Uso de la correlación de Spearman en un estudio de intervención en fisioterapia. *Dialnet* , 8(1). Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5156978>
- Montero, G. (2021). Relación entre el estrés laboral y el desempeño del personal en las instituciones bancarias de la ciudad Esmeraldas, año 2020. *Magister* . Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Esmeraldas, Ecuador . Obtenido de <https://repositorio.puce.edu.ec/server/api/core/bitstreams/064dd02e-6437-40f5-8ea0-3623e3418e6f/content>
- Muñoz, A. (04 de abril de 2022). Competencias laborales y su impacto en el desempeño de los equipos comerciales en la empresa Mapfre Chiclayo - 2019. *Tesis para bachiller*. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo escuela de posgrado, Chiclayo. Obtenido de [Cognos](#) Online:

- https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/4971/1/TM_Mu%C3%B1ozAguilarAurora.pdf
- Muñoz, F. (03 de junio de 2020). Inseguridad laboral y su relación con el desempeño laboral. *Tesis para doctorado*. Universidad de Chile, Santiago de Chile. Obtenido de crehana: <https://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/182735/Sebastian%20Ugarte%20G%c3%b3mez.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Navarro, Y. (2023). Compromiso organizacional y desempeño laboral según los docentes de un Centro Educativo de Jauja en el año 2023. *Tesis para licenciatura*. Universidad Continental, Huancayo. Obtenido de https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/13943/4/IV_FHU_314_TE_Navarro_Yurivilca_2023.pdf
- Nemur, L. (2016). *Productividad: Consejos y atajos de productividad para personas ocupadas*. Babelcube. Obtenido de https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=sh0aDAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT4&dq=que+e+s+la+productividad+libros+&ots=LNJollv-ke&sig=kUp_NYwS3lqkZIDeCPKjaFmpaaU#v=onepage&q=que%20es%20la%20productividad%20libros&f=false
- Olmos, F. (12 de enero de 2024). *¿Cuál es la importancia de los sistemas bancarios?* Obtenido de Fredy Olmos, Educación Universitaria: <https://fredyolmos.com/educacion/la-importancia-de-los-sistemas-bancarios/>
- Ordoñez, R., & Riofano, A. (2023). Gestión del tiempo y estrés laboral en asesores de negocios de la Financiera Compartamos Zona Lima Centro I- 2022. *Grado de Maestría*. Universidad Continental, Huancayo. Obtenido de https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/12944/8/IV_PG_MRHGO_TE_Inga_Ordo%c3%b1ez_Riofano_2023.pdf
- Otero, J. (2015). *Estrés laboral y burnout: En profesores de Enseñanza Secundaria*. España : Diaz de Santos . Obtenido de <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=999vCQAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA157&dq=que+es+el+estres+laboral+&ots=IDA8aN1NU6&sig=CWaqC0aK7jFgqixzqnXBMSuSPIM#v=onepage&q&f=false>
- Oviedo, H., & Campo, A. (2005). Aproximación al uso del coeficiente alfa de Cronbach . *Revista Colombiana de Psiquiatría*. Obtenido de chrome-extension://efaidnbnmnibpcjpcglclefindmkaj/<https://www.redalyc.org/pdf/806/80634409.pdf>

- Patlán, J. (2019). ¿Qué es el estrés laboral y cómo medirlo? *Redalyc*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/817/81762945010/html/>
- Patlán, J. (2023). Efecto del burnout y la sobrecarga en la calidad de vida en el trabajo. *Estudios Generales*. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/eg/v29n129/v29n129a08.pdf>
- Pérez, B. (2022). Inteligencia emocional en los trabajadores que laboran en un centro educativo del municipio de Chiantla. *Tesis para licenciatura*. Universidad Rafael Landívar, Huehuetenango. Obtenido de <https://biblior.url.edu.gt/wp-content/uploads/publiwevg/Tesis/2022/05/22/Perez-Brenda.pdf>
- Pigna, F. (08 de febrero de 2025). ¿Cuál es el origen del dinero? *El Historiador*, pág. 1. Obtenido de <https://elhistoriador.com.ar/cual-es-el-origen-del-dinero/>
- Pizarro, D., & Torres, J. (s.f.). Desempeño laboral y compromiso organizacional en trabajadores sociales de un hospital del sector público. *Tesis de licenciatura*. Universidad San Ignacio de Loyola. Obtenido de [https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/1d9a0fe2-590c-4a90-b202-38de8c516e17/content#:~:text=Seg%C3%BAAn%20Robinson%20y%20Bennett%20\(1995,c omportamientos%20perjudiciales%20para%20la%20organizaci%C3%B3n](https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/1d9a0fe2-590c-4a90-b202-38de8c516e17/content#:~:text=Seg%C3%BAAn%20Robinson%20y%20Bennett%20(1995,c omportamientos%20perjudiciales%20para%20la%20organizaci%C3%B3n)
- Ramos, C. (2020). Los Alcances de una Investigación. *Dialnet*. Obtenido de <http://dx.doi.org/10.33210/ca.v9i3.336>
- Red Argentina de Investigación y Desarrollo del COPSOQ-ARG. (abril de 2021). Manual de Método COPSOQ-ARG. 15. Obtenido de chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://copsoqarg.org/images/Biblioteca/Manual_COPSOQ-ARG_-_Version_Corta_-_Ed1.pdf
- Regueiro, A. (21 de febrero de 2020). ¿Qué es el estrés y cómo nos afecta? Universidad de Málaga. Obtenido de <https://www.uma.es/media/files/tallerestr%C3%A9s.pdf>
- Rentería, E. (2021). *Influencia del estrés en el rendimiento laboral de los colaboradores de la financiera caja Sipan Chiclayo*. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Obtenido de https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/3794/1/TL_RenteriaPortillaEnzoRenato.pdf
- Requejo, J. (2020). Desarrollo organizacional y su influencia en la toma de decisiones de los trabajadores del centro de salud referencial en la provincia de Santa Cruz - Cajamarca. *Título para licenciatura*. Universidad Alas Peruanas, Chiclayo. Obtenido de

- https://repositorio.uap.edu.pe/jspui/bitstream/20.500.12990/10415/1/Tesis_DesarrolloOrganizacional_Toma.Decisiones_Trabajadores_Centro.Salud_Santa%20Cruz_Cajamarca.pdf
- Reynoso, D., & Arbaiza, L. (2023). Conductas elegidas o forzadas a elegir: normas y valores asumidos por los ejecutivos. *Revista de ciencia de la administración y economía.*, 13(25). Obtenido de Editorial Etecé: http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?pid=S1390-86182023000100023&script=sci_arttext
- Riquelme, J., Pedraja, L., & Vega, R. (2020). El liderazgo y la gestión en la solución de problemas perversos. Una revisión de la literatura. *Scielo*, https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-50062020000100135.
- RRP noticias. (23 de febrero de 2015). Asbanc: 56,700 personas trabajan en los bancos peruanos. Obtenido de RRP: <https://rpp.pe/economia/economia/asbanc-56700-personas-trabajan-en-los-bancos-peruanos-noticia-771955>
- Ruiz, M. (16 de marzo de 2020). Riesgos psicosociales de los trabajadores por departamento en la empresa Mantinni SRL a partir del plan de seguridad y salud en el trabajo en el año 2019. *Tesis para licenciatura*. Universidad Científica del Sur, Lima. Obtenido de LinkedIn: <https://repositorio.cientifica.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12805/1610/TL-Ruiz%20M.pdf?sequence=6&isAllowed=y>
- Saavedra, H. (2023). La influencia del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores del área de negocios de la Banca PYME en el Municipio De La Paz. *Licenciatura*. Universidad Mayor de San Andrés, La Paz, Bolivia . Obtenido de <https://repositorio.umsa.bo/xmlui/bitstream/handle/123456789/33739/T-3266.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Salazar, J. (2023). Formación profesional, prestigio organizacional y crecimiento profesional de los colaboradores de la Clínica Soluciones Médicas del Norte S.A.C. *Tesis de licenciatura*. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo. Obtenido de https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/6284/1/TL_SalazarVigoJahaira.pdf
- Sanabria, H. (2023). Plan de mejora para disminuir el estrés laboral y optimizar el servicio de atención al cliente del BANCO UNION en la ciudad de Ibagué oficina centro. *Grado de Bachiller* . Corporación Universitaria Minuto de Dios, Ibagué, Colombia. Obtenido de <https://repository.uniminuto.edu/server/api/core/bitstreams/24ea4fd7-eed6-41ed-a2bc-42e7168e7327/content>
- Sánchez, E. (2022). Liderazgo empresarial y desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Industrias El Cisne, Villa El Salvador - 2017. *Título para licenciatura*. Universidad Autónoma del Perú, Lima. Obtenido de <https://repositorio.autonoma.edu.pe/handle/20.500.13067/1838>

- Solorzano, F. (2023). *Estrés laboral y evaluación del desempeño laboral de los colaboradores del banco BBVA del territorio Norte Chico 2022*. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho. Obtenido de <https://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/20.500.14067/7930>
- Torres, M. (2021). Inteligencia emocional en estudiantes del VII ciclo en una institución educativa pública de jornada escolar completa de Pomabamba, Áncash. *Tesis para licenciatura*. Universidad Marcelino Champagnat, Lima. Obtenido de https://repositorio.umch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14231/3364/101.Torres%20Tarazona_Tesis_Licenciatura_2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Travieso, C. (2021). La productividad y las teorías de crecimiento económico. *Scielo*. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2073-60612022000100004&script=sci_arttext&lng=en
- Urruchi, J. (2022). *Estrés y desempeño laboral en los trabajadores de una empresa bancaria en el distrito de Chorrillos, Lima 2022*. Universidad Cesar Vallejo, Lima. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/105825/Urruchi_PJ%20-%20SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Vargas, J. (2022). Eficiencia y Eficacia como Sinónimos productividad, Antónimos de utilidad. *Tesis para titulación*. Benémerita Universidad Autónoma de Puebla, Puebla, Puebla. Obtenido de <https://repositorioinstitucional.buap.mx/items/92c30c47-95d7-424e-b2e0-9d3b7fcccd25>
- Vargas, S., & Vázquez, T. (2022). Propiedades Psicométricas del Cuestionario Copsoq-istas 21 en colaboradores que realizan home office en entidades privadas limeñas. *Tesis para licenciatura*. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, Lima. Obtenido de https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/661458/Vargas_VS.pdf?sequence=3
- Velásquez, L. (2021). Competencias laborales del personal y su influencia en la satisfacción de los padres de familia en una institución educativa privada de Lima Metropolitana. *Desde el Sur*, 13(1), 1-20. Obtenido de <http://www.scielo.org.pe/pdf/des/v13n1/2415-0959-des-13-01-e0006.pdf>
- Villasana, L., Hernández, P., & Ramírez, É. (2021). La gestión del conocimiento, pasado, presente y futuro. Una revisión de la literatura. *Scielo*. Obtenido de https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2448-63882021000300053
- Web Advisor. (2025). *¿Qué es la conducta?* Obtenido de Editorial Etecé: <https://concepto.de/conducta/>