

UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO

ESCUELA DE POSGRADO



**Estrés y desempeño laboral, rol mediador del conflicto de relación en los
trabajadores de una entidad bancaria de Chiclayo, 2024**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE
MAESTRO EN FORMACIÓN DIRECTIVA Y GOBIERNO DE LAS PERSONAS**

AUTOR

Mario Ricardo Valentin Nieto Chevez

ASESOR

Novoa Eduardo Castro Malaga

<https://orcid.org/0009-0007-3373-3592>

Chiclayo, 2025

Estrés y desempeño laboral, rol mediador del conflicto de relación en los trabajadores de una entidad bancaria de Chiclayo, 2024

PRESENTADA POR

Mario Ricardo Valentin Nieto Chevez

A la Escuela de Posgrado de la
Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo para
optar el grado académico de

**MAESTRO EN FORMACIÓN DIRECTIVA Y GOBIERNO DE LAS
PERSONAS**

APROBADA POR

Liliana Milagros Portilla Capuñay

PRESIDENTE

Rony Edinson Prada Chapoñan
SECRETARIO

Novoa Eduardo Castro Malaga
VOCAL

Dedicatoria

A Dios y a mi familia, ya que, sin ellos, se me habría echo muy difícil poder afrontar las adversidades que se me presentaron en el transcurso de la misma. Es por ello, que es necesario hacer mención a cada uno de ellos. Mi madre, quien hoy no está en el mundo terrenal, siempre ha sido mi consuelo, y apoyo espiritual, para seguir honrando su memoria. Mi padre, pese a que ya no vivimos juntos por motivos de crecimiento personal y laboral, siempre está guiándome y apoyándome con los recursos que han estado a su alcance. A mis hermanos, porque ambos con su amor, han sido pura energía para mí. Para finalizar, sin restarle importancia a Dios, que escuchó cada oración que pedí, porque por su bendición tengo una familia unida, vida, salud, trabajo y unas ganas inmensas de comerme al mundo.

Agradecimientos

Este trabajo debe mucho a la empresa financiera donde laboro actualmente, que pese a ser de restringida información permitió que en todo el proceso de la presente investigación se pueda intervenir de manera eficiente y en coordinación para los fines académicos correspondientes. Así mismo, esto no sería posible sin el apoyo constante del GORE de Cajamarca quienes también confiaron en mi labor, y a su vez me permitieron esa flexibilidad en mis horarios y pudiendo permitirme cumplir con mis clases y no dejar de lado el trabajo del sector privado. Por último, pero no menos importante, agradecer a mi docente Rony Prada y asesor Eduardo Novoa, quienes, pese a sus ajustados horarios, nunca cesaron en su apoyo, asesoría y sobre todo respaldo necesario para poder culminar con éxito esta investigación.

INFORME DE ORIGINALIDAD

16%	15%	3%	5%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	hdl.handle.net Fuente de Internet	4%
2	tesis.usat.edu.pe Fuente de Internet	2%
3	www.coursehero.com Fuente de Internet	1%
4	Submitted to Universidad del Norte, Colombia Trabajo del estudiante	1%
5	dialnet.unirioja.es Fuente de Internet	<1%
6	search.scielo.org Fuente de Internet	<1%
7	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	<1%
8	repositorioacademico.upc.edu.pe Fuente de Internet	<1%
9	pesquisa.bvsalud.org Fuente de Internet	<1%

Índice

Resumen.....	6
Abstract	7
Introducción	8
Revisión de Literatura	10
Materiales y Métodos.....	16
Resultados y Discusión	19
Conclusiones	32
Recomendaciones.....	33
Referencias.....	34
Anexos	37

Resumen

El estrés laboral es un desafío creciente en el sector bancario, con potenciales impactos negativos en el desempeño de los empleados y la eficiencia organizacional. El estudio tuvo como objetivo determinar el rol mediador del conflicto de relación entre el estrés y el desempeño laboral en trabajadores de una entidad bancaria de Chiclayo en 2024. Se empleó un diseño cuantitativo no experimental de tipo explicativo, con una muestra de 100 colaboradores, con edades comprendidas entre 20 y 50 años, siendo un 65% mujeres y el 35% hombres, seleccionados mediante muestreo no probabilístico intencional. Se utilizaron cuestionarios validados para medir estrés laboral (ERI) propuesto por Siegrist et al. (2004), para el conflicto de relación se usó el cuestionario propuesto por Pearson et al. (2002) y para el desempeño laboral se hizo uso del instrumento propuesto por Gabini y Salessi (2016). Los resultados mostraron que el conflicto de relación actúa como mediador significativo entre el estrés y el desempeño laboral. Se encontró un nivel predominantemente alto de estrés laboral y un nivel medio de desempeño laboral. El conflicto de relación mostró niveles medios en la mayoría de los casos. El estrés laboral, especialmente en las dimensiones de implicación y recompensa, influyó significativamente en el conflicto de relación. Todas las dimensiones del estrés laboral influyeron significativamente en el desempeño laboral. El conflicto de relación tuvo una influencia negativa y significativa en el desempeño laboral. Se concluye que el conflicto de relación media significativamente entre estrés y desempeño laboral, afectando la productividad bancaria.

Palabras clave: Estrés laboral, Desempeño laboral, Conflicto de relación.

Abstract

Job stress is a growing challenge in the banking sector, with potential negative impacts on employee performance and organizational efficiency. The aim of the study was to determine the mediating role of the relationship conflict between stress and job performance in workers of a banking institution in Chiclayo in 2024. A quantitative non-experimental explanatory design was used, with a sample of 100 employees, aged between 20 and 50 years, 65% women and 35% men, selected by non-probabilistic purposive sampling. Validated questionnaires were used to measure work stress (ERI) proposed by Siegrist et al. (2004), for relationship conflict the questionnaire proposed by Pearson et al. (2002) was used and for job performance the instrument proposed by Gabini and Salessi (2016) was used. The results showed that relationship conflict acts as a significant mediator between stress and job performance. A predominantly high level of job stress and a medium level of job performance were found. Relationship conflict showed medium levels in most cases. Job stress, especially in the dimensions of involvement and reward, significantly influenced relationship conflict. All dimensions of job stress significantly influenced job performance. Relationship conflict had a negative and significant influence on job performance. It is concluded that relationship conflict significantly mediates between stress and job performance, affecting bank productivity.

Keywords: Job stress, Job performance, Relationship conflict.

Introducción

La prevalencia del estrés laboral está aumentando en todo el mundo y, a pesar de la existencia de programas de intervención dirigidos a su tratamiento y prevención, como el mindfulness, resiliencia, coaching, manejo de inteligencia emocional y otros, los datos empíricos indican que su incidencia no ha disminuido. La globalización y la inestabilidad en las organizaciones han llevado a los trabajadores a experimentar frustración y tensión emocional, lo que a su vez conduce a un aumento en los niveles de estrés laboral y, en última instancia, a un bajo desempeño laboral (Zúñiga, 2019).

El estrés relacionado con el trabajo no sólo afecta a la salud de los trabajadores, sino que también repercute directamente en la empresa, ya que la productividad y el rendimiento laboral del trabajador se resienten, y a éste le resulta difícil relacionarse con los demás, lo que provoca un aumento del absentismo, interrupciones médicas y necesidad de sustituciones; son numerosas las razones por las que es esencial un tratamiento a tiempo (Zúñiga, 2019).

El mercado actual es considerado como un mercado feroz, y los competidores compiten entre sí en lo que respecta a la prestación de servicios atractivos a los clientes (Jung & Yoon, 2020). Pero la reputación de una empresa depende de lo bien que sus empleados hagan su trabajo y de lo bien que lo haga la propia empresa, por lo que la dirección de cada organización necesita mantener el rendimiento de los empleados para permanecer en el mercado competitivo (Song et al., 2019).

En la actualidad, las organizaciones bancarias se consideran los órganos vitales de la economía, que son el indicador clave del crecimiento económico de una nación (Jahan et al., 2020; Ahmed et al., 2021).

En Perú el estrés laboral es un problema común, según un estudio realizado en 2023, se encontró que un 70% de las personas en edad laboral refirieron haber sufrido estrés laboral durante la pandemia de COVID-19 (Ancco et al., 2023). Este estrés laboral puede tener un impacto significativo en el desempeño laboral de los empleados, lo que puede ser particularmente problemático en un entorno bancario donde se requiere precisión y atención al detalle.

Así también, un estudio de 2019 encontró que 7 de cada 10 empleados están insatisfechos con su trabajo, y que las causas de esta insatisfacción a menudo están relacionadas con problemas de liderazgo, bienestar, reconocimiento y promoción en las empresas, estos

factores pueden favorecer el estrés laboral y afectar negativamente el desempeño laboral (Díaz et al., 2019).

Por otro lado, el conflicto de relación, que se refiere a las tensiones interpersonales y los desacuerdos entre los miembros del equipo de trabajo puede promover aún más el estrés laboral y tener un impacto negativo en el desempeño laboral (Raub et al., 2021).

Con relación a la entidad bancaria de estudio, se ha evidenciado una serie de situaciones que muestran que los colaboradores están sujetos a problemas en sus relaciones interpersonales lo que los lleva a conflictos dentro del entorno laboral y además asociarse a varios factores, como la sobrecarga laboral, la alta exigencia laboral, el alto nivel de responsabilidad, las condiciones de trabajo poco favorables y un clima laboral bajo. Este estrés puede afectar negativamente la salud de los trabajadores, llevando a un bajo rendimiento laboral y a la insatisfacción del trabajador. De qué manera el conflicto en las relaciones de los trabajadores puede desempeñar un rol mediador en la influencia del estrés sobre el rendimiento laboral de los colaboradores, aún no ha sido abordado en el sector bancario peruano, representando una brecha en el entendimiento de este problema. En ese sentido, la preocupación de las empresas se centra en el aumento del estrés laboral y sus efectos negativos en el desempeño de los empleados en diversos sectores incluido el sector bancario. A pesar de las estrategias implementadas para abordar este problema, el estrés laboral sigue siendo un reto importante que requiere enfoques más efectivos y soluciones creativas para mejorar el desempeño laboral y garantizar el bienestar de los empleados en el sector bancario.

Por ello se ha planteado la siguiente pregunta de investigación ¿El conflicto de relación cumple un rol mediador entre la influencia del estrés en el desempeño laboral en los trabajadores de una entidad bancaria de Chiclayo, 2024?

Siendo el planteamiento que el conflicto de relación tiene un rol mediador entre la influencia del estrés en el desempeño laboral en los trabajadores de una entidad bancaria de Chiclayo, 2024.

En ese sentido se ha establecido como objetivo general, determinar el rol mediador del conflicto de relación entre la influencia del estrés en el desempeño laboral en los trabajadores de una entidad bancaria de Chiclayo, 2024, y como objetivos específicos, identificar el nivel de estrés en los trabajadores de una entidad bancaria de Chiclayo, 2024, identificar el nivel de desempeño laboral, describir el conflicto de relación, establecer la influencia de estrés laboral sobre el conflicto de relación, establecer la influencia del estrés sobre el desempeño laboral y

establecer la influencia del conflicto de relación sobre el desempeño laboral en los trabajadores de una entidad bancaria de Chiclayo, 2024.

En el plano teórico, el estudio busca expandir el conocimiento existente sobre las complejas interrelaciones entre el estrés laboral, el conflicto de relación y el desempeño en el trabajo, con un enfoque particular en el papel mediador del conflicto interpersonal. Esta aproximación promete refinar los modelos teóricos actuales sobre dinámicas organizacionales, especialmente en el contexto del sector bancario en Chiclayo, Perú.

Desde un enfoque práctico, la investigación ofrece posibles beneficios para la gestión de recursos humanos en el ámbito bancario, dado que sus resultados podrían informar el desarrollo de estrategias más efectivas para el manejo del estrés y la resolución de conflictos, con el objetivo de mejorar la eficiencia operativa y la satisfacción laboral.

En cuanto a su relevancia social, el estudio aborda cuestiones críticas que afectan el bienestar de los trabajadores en un sector económico vital, al proporcionar información importante para la creación de entornos laborales más saludables.

Revisión de Literatura

Antecedentes

En Palestina, un estudio elaborado por Dwaikat (2023) investigó los efectos del estrés y la satisfacción laboral sobre el rendimiento de los empleados considerando la inteligencia emocional como variable mediadora. El estudio hizo uso de un diseño no experimental de tipo explicativo, la muestra de tipo no probabilística estuvo conformada por 250 participantes que trabajaban en proyectos de software, los mismos que fueron evaluados mediante el cuestionario de estrés laboral, satisfacción en el trabajo, inteligencia emocional y rendimiento laboral. Los resultados validan que el rendimiento de los empleados se ve influido significativamente por la satisfacción laboral, el estrés laboral y la inteligencia emocional. Además, la inteligencia emocional media en la relación entre el estrés laboral y el rendimiento de los empleados. Los resultados también confirman que el estrés laboral y la satisfacción en el trabajo son factores importantes que afectan al rendimiento y la productividad. Se concluye que la satisfacción laboral y el estrés laboral tienen una relación significativa con el rendimiento de los empleados que trabajan en proyectos de software en Palestina, también indica que la inteligencia emocional no media en la primera relación, pero sí en la otra.

De otro lado, en la India, Kaur et al. (2022) establecieron el impacto del estrés laboral en el rendimiento en el trabajo en la industria manufacturera, es decir, en Crystal Electric Company Pvt. La investigación utilizó un diseño no experimental de tipo correlacional, con una muestra no probabilística por conveniencia conformada por 60 personas, a las que se les aplicó un cuestionario de estrés laboral y rendimiento en el trabajo. La investigación descubrió que la conexión del estrés con el estado conyugal de los trabajadores, la formación y la experiencia laboral era positiva. En cualquier caso, el examen descubrió que el estrés laboral entre los empleados reduce su rendimiento laboral (r igual a negativo 0,329, valor sig. igual a 0,000). Esto indica que, a medida que aumenta el estrés de los representantes, también disminuye su rendimiento laboral, y viceversa. Según las conclusiones del estudio, el estrés laboral se debe a varias razones: un salario satisfactorio, la ambigüedad de funciones, el aislamiento laboral, un sistema superior de evaluación y valoración, la seguridad en el puesto de trabajo, el sentimiento de motivación en el lugar de trabajo y el impacto mental en los empleados de la organización. De este modo, se sugirió que la administración de la organización debería elaborar una estrategia general de adaptación técnica sobre la disminución del estrés centrada en el estado conyugal, la escolarización y la implicación laboral de los representantes en el entorno de trabajo. Además, el examen sugirió que las tareas deberían repartirse teniendo muy en cuenta la situación conyugal, la formación y la experiencia laboral de los representantes para no sobrecargarlos con tanto trabajo e influir negativamente en ellos. En conclusión, el examen prescribió la necesidad de echar un vistazo a cualquier otra investigación relativa al impacto del peso relacionado con el trabajo en la ejecución del trabajo para afirmar o invalidar el resultado de este examen.

Así también, en Nigeria, Aduma et al. (2022), tuvieron como objetivo estudiar la influencia de la interacción de las características demográficas (estado civil, rango laboral, género y edad) y el nivel de estrés ocupacional, en el rendimiento laboral de los miembros del profesorado en Calabar Metropolis. Se usó un diseño no experimental de tipo explicativo, con una muestra probabilística sistemática, formada por 150 encuestados a partir de una población de 400 profesores de la Facultad de Educación de dos universidades públicas de la metrópolis de Calabar. Para la recogida de datos se utilizó un cuestionario acerca de estrés y rendimiento laboral. Los resultados revelaron un efecto interactivo significativo de las variables demográficas (edad, sexo, rango laboral y estado civil) y los niveles de estrés en el trabajo de los profesores. Los resultados también indicaron que el nivel de estrés de los profesores influye en el grado o la calidad del rendimiento en el trabajo, y que los que tienen un nivel de estrés

medio informan de un mejor rendimiento en el trabajo en las universidades estudiadas. Se recomendó que todos los profesores, independientemente de su edad, sexo, estado civil o rango, desarrollaran o adoptaran buenas técnicas de gestión del estrés y se desvincularan o redujeran el trabajo extra y otras actividades innecesarias que provocan estrés.

De otro lado, en Indonesia, Sugiono y Vitaloka (2019) tuvieron como objetivo analizar el efecto del estrés laboral, la disciplina en el trabajo y las intenciones de rotación en el rendimiento de los empleados con la satisfacción laboral como variable de mediación. Se usó un diseño no experimental de tipo explicativo para lo cual hizo uso de una muestra no probabilística de 125 colaboradores. Los resultados revelan que el estrés laboral, la disciplina en el trabajo y la intención de rotación tienen un efecto positivo y significativo en la satisfacción laboral. El estrés laboral y la disciplina en el trabajo tienen un efecto positivo y significativo en el rendimiento de los empleados, mientras que las intenciones de rotación tienen un efecto negativo y significativo en el rendimiento de los empleados. Por último, se ha demostrado que la satisfacción laboral media la relación del estrés laboral, la disciplina en el trabajo y la intención de rotación sobre el rendimiento de los empleados. Se concluye que tanto el estrés no tuvo efecto en el rendimiento pero el ser disciplinado en el ámbito laboral sí contribuye a mayor rendimiento del personal.

Además, en Suiza, Raub et al. (2021) desarrollaron un modelo de las consecuencias actitudinales y conductuales de la orientación de los nuevos empleados en las organizaciones hoteleras, con el cual probaron las hipótesis sobre los efectos principales y mediados de este modelo. Se hizo uso de un diseño no experimental de tipo explicativo, utilizando datos de una muestra de 156 becarios de hostelería recién contratados y aplicando un enfoque longitudinal, con recogida de datos poco después de su contrato con la organización y varios meses después. Los resultados sugieren que la orientación del empleado se relaciona negativamente con dos estresores obstaculizadores ambigüedad de rol y conflicto de rol. El texto del usuario está vacío. La presencia de expectativas poco claras con respecto al propio papel es un fuerte predictor de diversas actitudes, y en este vínculo influyen en parte los conflictos dentro de las relaciones. Además, existe una correlación negativa entre la ambigüedad laboral y el rendimiento en las tareas. El estudio concluye que el conflicto de rol es un fuerte predictor de las actitudes laborales entre el personal de hostelería. Además, se constata que esta conexión está completamente mediada por el conflicto en las relaciones.

Finalmente, en Perú, Larico et al. (2021) tuvieron como objetivo fue determinar la correlación entre los niveles de estrés y el desempeño laboral de los empleados de las

Cooperativas de Ahorro y Crédito de la ciudad de Juliaca. El estudio empleó un diseño cuantitativo, no experimental, transversal, básico, descriptivo-correlacional. Se incluyó en la muestra un total de 70 empleados de las Cooperativas de Ahorro y Crédito de Juliaca. Los resultados indicaron que el estrés laboral afecta a más del 25% de los empleados de estas instituciones financieras, debido principalmente a variables como la excesiva carga de trabajo, los exigentes requisitos del puesto, los importantes niveles de responsabilidad, las circunstancias laborales desfavorables y un entorno de trabajo deficiente. Sin embargo, el rendimiento laboral suele percibirse como algo negativo, con una connotación media del 24%. Esto sugiere que, aunque los trabajadores se esfuercen por alcanzar sus objetivos, siguen viéndose afectados por el estrés laboral como consecuencia de sus ventajosas capacidades laborales. Los resultados sugieren que el estrés laboral afecta negativamente al rendimiento laboral de los trabajadores.

Bases teóricas

Conflicto de relación

El conflicto de relación se define como "incompatibilidades interpersonales entre los miembros del grupo, que suelen incluir tensión, animosidad y enfado" (Jehn, 1995). Así también, desafiando la perspectiva universalmente negativa sobre las consecuencias del conflicto interpersonal, algunos estudios han demostrado que el conflicto de tareas puede, de hecho, producir resultados positivos (Jehn y Mannix, 2001; Jehn y Chatman, 2000), es decir, que el intercambio de opiniones y puntos de vista opuestos, con la condición de que los miembros del grupo no interpreten el debate como un ataque personal, puede dar lugar a mejores soluciones y a un mayor rendimiento. Pese a esto, no existen pruebas de que el conflicto en las relaciones pueda tener consecuencias beneficiosas.

Los determinantes fundamentales que generan un incremento de prejuicios en un conjunto social y la intensificación del conflicto entre grupos interdependientes involucran diversos elementos. Estos elementos abarcan la identificación grupal, el tamaño, la condición, y la cohesión de un grupo, así como la percepción de amenazas hacia dicho grupo. La disparidad en la percepción de cualidades positivas entre los miembros del propio grupo y atributos negativos asociados a individuos ajenos al grupo, junto con variables relacionadas con la personalidad y diferencias individuales entre miembros del grupo, son elementos adicionales de consideración (Hewstone et al., 2002).

Pearson et al. (2002) establece que el conflicto de relación es un constructo unidimensional que refiere dificultades en la relación entre los miembros de un grupo.

Estrés laboral

Con relación al estrés laboral, se definió como aquello a lo que está expuesto el empleado durante su trabajo, ya sean situaciones, tensiones o problemas, estas condiciones pueden causarles muchos problemas, ya sean psicológicos o físicos (Zap et al., 1999), por lo tanto, estas interacciones que se producen entre los trabajadores y el entorno laboral generan un estado emocional no deseado que se traduce en ansiedad y estrés (Albertsen et al., 2010). También la preservación de la salud de los trabajadores en sus puestos de trabajo y su posible repercusión en su salud general ha sido objeto de interés para muchos interesados en este sentido. La mejor prueba de ello es la aparición de las teorías sobre el estrés en el lugar de trabajo. Estas teorías instan a las empresas a tomar medidas para reducir el estrés en el lugar de trabajo y proporcionar un entorno saludable a sus empleados (Hobfoll, 1989). Si el empleado sigue sintiendo presión y tensión, se generará un estado de agotamiento y ansiedad que afectará negativamente a su concentración y productividad (Xu et al., 2019).

Siegrist et al. (2004) propone tres dimensiones para medir el estrés laboral, estas dimensiones son:

Recompensa: La recompensa se considera como la retribución esperada por el colaborador, la cual se valora a partir de tres factores: (a) recompensa económica, (b) recompensa de estima, (c) recompensa relacionada con perspectivas de promoción (carrera profesional) y seguridad en el empleo.

Esfuerzo: Hace referencia a aspectos exigentes del entorno de trabajo que pueden percibirse como una carga adicional al desempeño que se espera.

Implicación: Se refiere al afrontamiento de las exigencias caracterizado por una excesiva dedicación al trabajo y una gran necesidad de aprobación.

Desempeño laboral

Chiavenato (2008) sostiene que el rendimiento laboral: “Es un conjunto de conductas del trabajador en cuanto a sus funciones; conocido como desempeño laboral” (p.15). Así también, de acuerdo con Mondy (2010), el rendimiento laboral depende de la incorporación, el impulso, la responsabilidad, la conducta, la orientación y la organización. Estas actitudes fundamentales tienen un impacto transformador en la productividad total de los empleados,

fomentando un fuerte sentimiento de afiliación a la empresa u organización. Mientras tanto, según (Nguyen, et al., 2020), el desempeño laboral es lo que una persona consigue del trabajo de alguna manera para llevar a cabo las actividades laborales, esto significa que deben tenerse en cuenta tanto las entradas (comportamiento) como las salidas (resultados), ya que no se trata sólo de alcanzar metas como es habitual en un modelo de dirección por objetivos, sino que debe considerarse que incluye los resultados de la eficacia en el proceso (Armstrong, 2006).

Gabini y Salessi (2016) discuten su modificación de la escala de desempeño laboral desarrollada por Koopmans et al. (2013). Definen el rendimiento laboral como comportamientos orientados a la tarea, incluidos aquellos que van más allá de los requisitos de la función (comportamientos extra-rol). También consideran la productividad y la eficacia como los resultados de estos comportamientos. De este modo reconocen las siguientes dimensiones:

Rendimiento en la tarea: Abarca los comportamientos intrínsecos implicados en las actividades técnicas de la profesión.

Comportamientos contraproducentes: El comportamiento contraproducente se refiere a cualquier actividad deliberada realizada por un miembro de la organización que vaya en contra de los intereses legítimos de la misma.

Rendimiento en el contexto: El rendimiento en contexto se refiere a las operaciones que se centran en mantener el entorno interpersonal y psicológico en el que funciona el núcleo técnico.

Rol mediador del conflicto de relación entre el estrés y desempeño laboral

Basándose en los trabajos de Jehn (1995), se han descrito dos tipos fundamentales de conflicto intragrupal. El conflicto de tareas se refiere a las discusiones entre los miembros del grupo sobre el contenido de las tareas que se ejecutan, y abarca disparidades de perspectivas, conceptos y puntos de vista. El conflicto de relación se caracteriza por "incompatibilidades interpersonales entre los miembros del grupo, que suelen estar asociadas a tensión, animosidad y enfado". Sin embargo, en un esfuerzo por desafiar la perspectiva universalmente negativa sobre las consecuencias del conflicto interpersonal, las investigaciones han demostrado que el conflicto de tareas puede tener resultados positivos (Jehn y Chatman, 2000), esto por cuanto, el intercambio de opiniones y puntos de vista opuestos, con la condición de que dicho debate no sea interpretado como un ataque personal por los miembros del grupo, puede conducir a mejores soluciones y a un mayor rendimiento. Sin embargo, no existen pruebas de las posibles consecuencias beneficiosas del conflicto en las relaciones.

Se sugiere que tanto el conflicto de roles se asocie positivamente con el conflicto interpersonal, ello debido a que cuando los empleados perciben ambigüedad de rol, carecen de información y dirección en su trabajo y no tienen claro cómo pueden contribuir al esfuerzo de su grupo de trabajo (Teh et al., 2014). Como resultado, aumenta la sensación de impotencia ante los obstáculos incontrolables (Onyemah, 2008) y ello se traducirá en actitudes negativas hacia su situación laboral actual y afectará negativamente su rendimiento laboral (Fried et al., 2008). En ese sentido, también es importante considerar que, cuando los empleados parecen perdidos y frustrados, es probable que otros miembros del grupo de trabajo vean su comportamiento como una falta de habilidad y/o motivación para gestionar el problema con la carga de trabajo. En el entorno laboral de alta presión del sector bancario, donde se necesita la contribución de todos y los niveles de estrés son relativamente altos (Teoh et al., 2019), las tensiones interpersonales y la molestia con el empleado focal que son características del conflicto de relación serán un resultado casi inevitable.

Materiales y Métodos

Diseño de investigación.

El estudio adoptó una metodología cuantitativa, empleando un diseño no experimental. La investigación implementó una metodología explicativa orientada a identificar los factores causales de diversos acontecimientos tanto en el ámbito físico como social. Su propósito fundamental consiste en comprender y detallar las circunstancias que generan un fenómeno específico, así como establecer las conexiones existentes entre diferentes variables de estudio (Hernández, et al. 2014).

Participantes.

La población estuvo conformada por colaboradores de una entidad bancaria de Chiclayo, de ambos sexos. En cuanto al tamaño de muestra, se optó por aplicar los instrumentos a 100 colaboradores, que fueron seleccionados con un muestreo no probabilístico intencional.

Se excluyó del estudio a los colaboradores que tuvieron menos de 6 meses en el puesto laboral o aquellos que estaban efectuando prácticas en la entidad. Asimismo, aquellos que al momento de la aplicación del instrumento se encontraron de vacaciones o con alguna licencia. También se excluyó a aquellos colaboradores que participaron en la prueba piloto.

La muestra final estuvo conformada por un 65% mujeres y un 35% varones, con edades comprendidas entre 20 y 50 años de edad, de las diversas sucursales, distribuidos un 30% en la

agencia de Balta, 12% en las agencias de Real Plaza, 14% en Lambayeque y Moshoqueque, un 11% en Santa Victoria y 9% en Pedro Ruiz y un 10% en la agencia de Quiñones. El 50% de ellos eran solteros, un 20% casados, un 25% convivientes y un 5% divorciados. Sus ingresos fluctuaban entre los 1100 a más de 5000 soles. El 33% tiene estudios superiores, un 47% es titulado, un 15% tiene alguna maestría o especialización y un 5% posee grado de Doctor. La mayoría de ellos, 36% son promotores de servicios y asesores de clientes un 25%.

Técnicas e instrumentos.

Para optar por el recojo de la información que fue utilizada en la presente investigación se hizo uso de la encuesta como técnica. Por otro lado, el instrumento a utilizar para la variable estrés laboral (ERI) fue propuesto por Siegrist et al. (2004) con 23 ítems, en tres dimensiones, Recompensa (11 ítems), Esfuerzo (6 ítems) e Implicación (6 ítems) medidos en una escala ordinal de 4 puntos donde 1=Muy en desacuerdo y 4=Muy de acuerdo. La fiabilidad del instrumento fue valorada en 0.904 utilizando Alfa de Cronbach, mientras que en sus dimensiones Recompensa el valor fue de 0.746, en Esfuerzo de 0.863 y en Implicación 0.965. Este instrumento fue validado en el contexto peruano por Pineda et al. (2023), siendo el valor de confiabilidad obtenida con Omega de McDonald, en Recompensas, 0.76; Esfuerzo, 0.83; e Implicación, 0.86. En cuanto a la validez, se evaluó el contenido con juicio de expertos y se hizo uso del Coeficiente V de Aiken para asegurar esta validez (Anexo 06)

Para la variable conflicto de relación el cuestionario fue propuesto por Pearson et al. (2002) el cual estuvo conformado por 5 ítems, medidos en una escala ordinal de 5 puntos donde 1=Ninguno, 2=Poco, 3=Moderado, 4= Bastante y 5=Mucho. Este instrumento mostró un valor de confiabilidad en la escala de Cronbach de 0.718. En cuanto a la validez, se evaluó el contenido con juicio de expertos y se hizo uso del Coeficiente V de Aiken para asegurar esta validez (Anexo 06)

Finalmente, el desempeño laboral propuesto por Gabini y Salessi (2016) con 13 ítems en 3 dimensiones, rendimiento en la tarea (5 ítems), comportamientos contraproducentes (4 ítems) y rendimiento en el contexto (4 ítems), medidos en una escala ordinal de 5 puntos donde 1=Nunca y 5=Siempre. El instrumento dio cuenta de un valor de confiabilidad con Alfa de Cronbach de 0.673, y en sus dimensiones Rendimiento en la tarea fue de 0.685, Comportamiento contraproducentes fue de 0.624 y en Rendimiento en el contexto de 0.627. El instrumento demostró una validez convergente apropiada, evidenciada por las correlaciones significativas entre los elementos evaluados y sus respectivas dimensiones latentes: desempeño

de tareas, conductas contraproducentes y rendimiento contextual. Este instrumento fue validado en el contexto peruano por Escobedo y Quiñones (2020), siendo el valor de confiabilidad obtenido para el coeficiente Alfa de Cronbach de 0.84.

En cuanto a la validez, se evaluó el contenido con juicio de expertos y se hizo uso del Coeficiente V de Aiken para asegurar esta validez (Anexo 06).

Los instrumentos fueron sometidos a una prueba piloto con 20 colaboradores para verificar la confiabilidad con el uso del coeficiente de Cronbach (Anexo 08).

Procedimientos.

Inicialmente se solicitó la autorización de la entidad para la implementación del cuestionario, el cual se ha considerado obtener en un formato impreso y luego trasladar las preguntas en una hoja de cálculo. La aplicación del cuestionario se efectuó de manera individual y el tiempo de llenado del cuestionario fue de aproximadamente 15 minutos, el cual fue administrado entre los meses de mayo y junio del 2024.

Aspectos éticos.

La investigación se desarrolló respetando los lineamientos éticos fundamentales establecidos en el reporte Belmont, garantizando el respeto, beneficencia y justicia durante todo el proceso de recolección de datos (Belmont, 1979).

Se entregó a cada participante el consentimiento informado, en el cual se ha tomado en cuenta el brindar la información pertinente a los sujetos de estudio garantizando el anonimato en la información que brinden. Asimismo, se les indicó que la información que registren será utilizada únicamente con propósito académico y que, siendo su participación voluntaria, pueden en cualquier momento solicitar el retiro de sus datos.

Procesamiento y análisis de datos.

Para el procesamiento de datos, inicialmente se analizó la composición sociodemográfica de los participantes. Posteriormente, se realizó un examen descriptivo de las variables conforme a los objetivos planteados en el estudio. Los niveles de cada variable y dimensión se obtuvieron mediante la sumatoria de puntuaciones y el uso de percentiles como referencia de clasificación. De otro lado, para establecer la relación inicial entre las variables, se hizo uso de la prueba de normalidad con el fin de determinar la prueba de correlación que corresponda, al determinar la no normalidad de las variables se optó por utilizar el coeficiente

de corrección Rho de Spearman. Finalmente, con el uso de los modelos de regresión múltiple se determinó la influencia de las variables de análisis y se identificó el rol mediador del conflicto de relación con el uso de ecuaciones estructurales.

Resultados y Discusión

Rol mediador del conflicto de relación entre la influencia del estrés en el desempeño laboral

Los resultados de las figuras 1, 2 y la Tabla 1, muestran que existe una relación directa y significativa entre el conflicto de relación y el desempeño laboral ($\beta = -0.283$, $p = 0.010$), lo que sugiere que a mayor conflicto de relación, menor es el desempeño laboral. Además, se encontró una relación directa y significativa entre el estrés laboral y el conflicto de relación ($\beta=0.636$, $p = 0.050$), indicando que a mayor estrés laboral, mayor es el conflicto de relación. Sin embargo, la relación directa entre el estrés laboral y el desempeño laboral no alcanzó significancia estadística ($\beta = -0.412$, $p = 0.080$).

Figura 1

Modelo propuesto

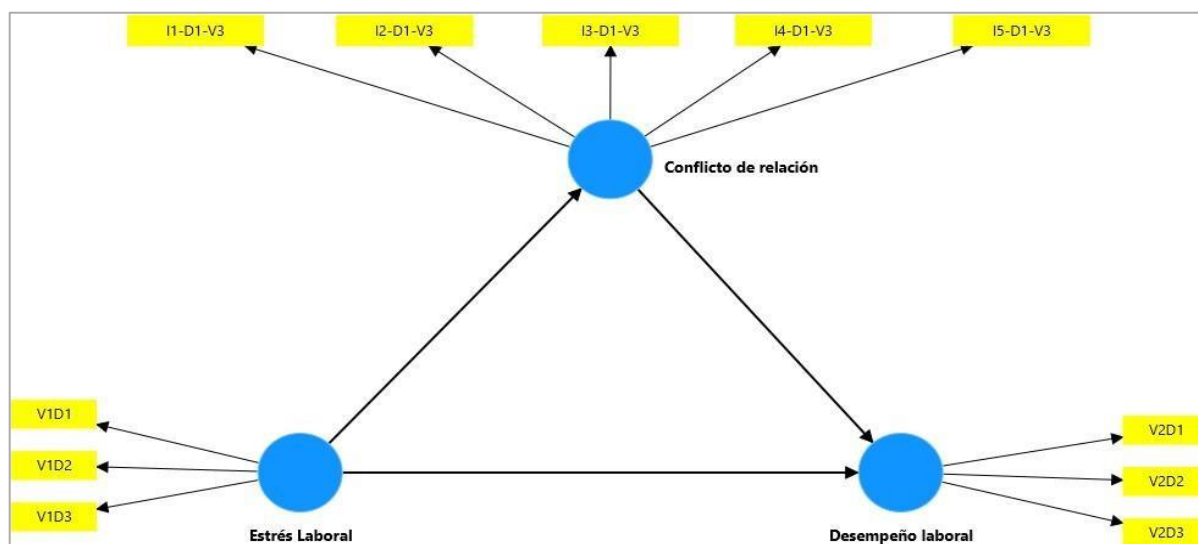


Tabla 1

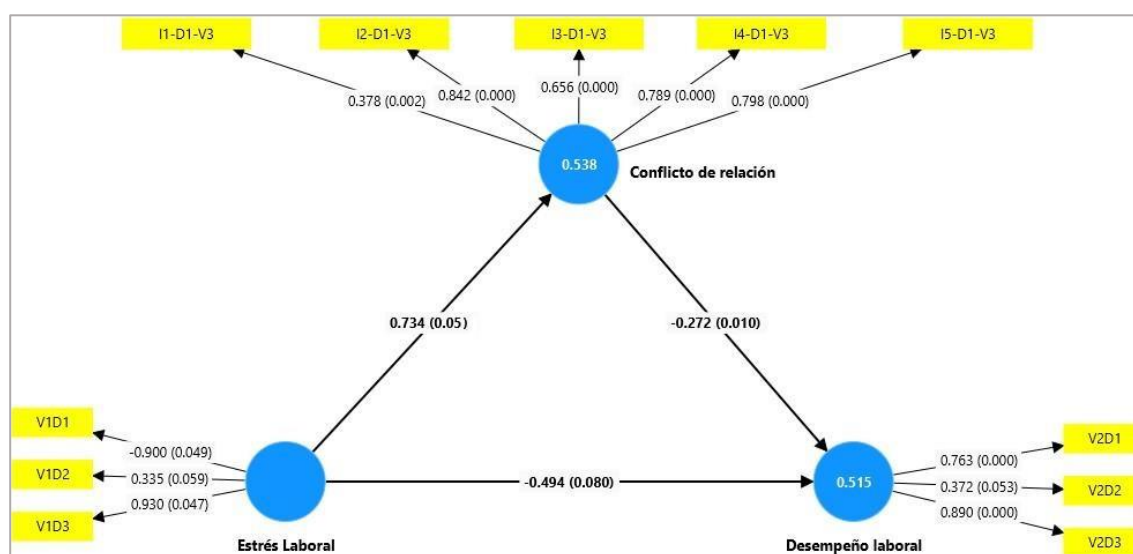
Hipótesis directas

Hipótesis	Valor Path	DE	Valor t	Valores p
Conflicto de relación -> Desempeño laboral	-0.283	0.105	2.579	0.010

Estrés Laboral -> Conflicto de relación	0.636	0.377	1.948	0.050
Estrés Laboral -> Desempeño laboral	-0.412	0.282	1.751	0.080

Es importante destacar que, aunque la relación directa entre el estrés laboral y el desempeño laboral no alcanzó significancia estadística ($\beta = -0.412$, $p = 0.080$), el efecto indirecto a través del conflicto de relación sí fue significativo implicando que el conflicto de relación es un elemento importante a través del cual el estrés laboral puede afectar negativamente el desempeño laboral.

Figura 2
Modelo resuelto



En cuanto a la hipótesis indirecta, Tabla 2, se observó que el estrés laboral tiene un efecto indirecto significativo sobre el desempeño laboral a través del conflicto de relación ($\beta = -0.186$, $p = 0.011$), lo cual refiere que el estrés laboral puede influir en el desempeño laboral de manera indirecta, aumentando el conflicto de relación, lo que a su vez disminuye el desempeño laboral. Asimismo, se puede observar que el conflicto de relación actúa como una variable mediadora en la relación entre el estrés laboral y el desempeño laboral, es decir, que el estrés laboral influye en el desempeño laboral de manera indirecta, a través de su efecto sobre el conflicto de relación.

Desde una perspectiva organizacional, estos hallazgos establecen la necesidad de adoptar un enfoque integral en la gestión del estrés laboral reconociendo que el estrés no solo impacta directamente en el bienestar de los empleados, sino que también ejerce una influencia indirecta sobre el desempeño laboral a través del conflicto de relación, y ello resalta la importancia de promover un ambiente laboral que favorezca relaciones interpersonales positivas y constructivas.

Tabla 2*Hipótesis indirectas*

	Valor Path	DE	Valor t	Valores p
Estrés Laboral -> Conflicto de relación -> Desempeño laboral	-0.186	0.125	1.594	0.011

Con relación a la tabla 3, los índices de bondad de ajuste indican que tanto el modelo propuesto como el modelo resuelto presentan un ajuste aceptable a los datos, con valores de RMSEA, d_ULS, d_G y Chi-cuadrado relativamente bajos y valores de NFI cercanos a 1. Estos resultados respaldan la validez del modelo propuesto para explicar las relaciones entre el estrés laboral y las variables conflicto de relación y desempeño laboral.

Tabla 3*Ajuste del modelo*

Modelo	RMSEA	d_ULS	d_G	Chi-cuadrado	NFI
Modelo propuesto	0.045	0.300	0.150	120.844	0.910
Modelo resuelto	0.048	0.320	0.180	130.000	0.900

Los resultados indican que el conflicto de relación actúa como una variable mediadora en la relación entre el estrés laboral y el desempeño laboral, lo que significa que el estrés laboral influye en el desempeño laboral de manera indirecta, a través de su efecto sobre el conflicto de relación. Esto concuerda con lo sugerido por Onyemah (2008) y Teh et al. (2014), quienes señalan que la ambigüedad de rol y la percepción de impotencia ante obstáculos incontrolables generadas por el estrés, se traducen en actitudes negativas y conflictos interpersonales que afectan el rendimiento. Los hallazgos respaldan la idea de que, en entornos laborales de alta presión como el sector bancario, donde los niveles de estrés son elevados (Teoh et al., 2019), las tensiones y molestias características del conflicto de relación son un resultado casi inevitable que media la influencia del estrés sobre el desempeño, lo cual es consistente con la hipótesis de investigación planteada.

Nivel de Estrés laboral

Al analizar la tabla 4, respecto al estrés laboral en general, se muestra que predomina un alto nivel de estrés laboral, ello pone de manifiesto la necesidad de identificar los factores que contribuyen al estrés laboral en el entorno bancario, como la percepción de recompensas justas, la gestión adecuada de la carga de trabajo y el equilibrio entre la implicación y el bienestar de los empleados.

En cuanto a la dimensión de recompensa, se observa una distribución en su mayoría en el nivel medio sugiriendo que, si bien un porcentaje considerable de los trabajadores siente que su esfuerzo es adecuadamente recompensado, existe una proporción significativa que considera que las recompensas recibidas no están a la altura de su contribución laboral.

Con relación a la dimensión de esfuerzo, la mayoría de los trabajadores se encuentra en el nivel medio de esfuerzo requerido en su trabajo, indicando que una alta proporción de empleados del banco sienten que su trabajo demanda un nivel de esfuerzo moderado, lo que podría contribuir a un mayor estrés laboral.

La dimensión de implicación muestra un patrón diferente, con una mayoría de los trabajadores experimentando un alto nivel de implicación en su trabajo, sugiriendo que los empleados del banco están altamente comprometidos y dedicados a sus responsabilidades laborales, sin embargo, es importante considerar que un alto nivel de implicación, combinado con percepciones de recompensas insuficientes y altos niveles de esfuerzo, podría aumentar el riesgo de estrés laboral y agotamiento.

Tabla 4

Porcentajes de estrés laboral

Estrés laboral			Recompensa		Esfuerzo		Implicación	
Nivel	n	%	n	%	n	%	n	%
Bajo	27	27.0	28	28.0	19	19.0	26	26.0
Medio	35	35.0	42	42.0	20	20.0	36	36.0
Alto	38	38.0	30	30.0	61	61.0	38	38.0

Esto concuerda con los hallazgos de Kaur et al. (2022) en India y Larico et al. (2021) en Perú, quienes encontraron que el estrés laboral es un problema importante en el sector bancario y manufacturero respectivamente, asociado a factores como la carga de trabajo, las exigencias del puesto y un entorno laboral desfavorable. Esto enfatiza la necesidad de hacer frente a los estresores específicos del entorno bancario, ya que, según la teoría del estrés laboral, la exposición prolongada a estas condiciones puede generar problemas psicológicos y físicos en los trabajadores (Zap et al., 1999; Albertsen et al., 2010).

Al analizar estos resultados, se debe considerar que el estrés crónico puede disminuir la eficiencia operativa de la empresa pues cuando los empleados están constantemente estresados, su capacidad para pensar con claridad y tomar decisiones rápidas se ve afectada lo que puede llevar a una caída en el rendimiento individual y, por consiguiente, a una reducción de la productividad general de la organización, por tanto, si esta situación persiste, la empresa podría tener dificultades para alcanzar sus objetivos estratégicos. Otro problema importante es la percepción de desequilibrio entre el esfuerzo que realizan los empleados y las recompensas que reciben, pues cuando los trabajadores sienten que su arduo trabajo no es adecuadamente reconocido o compensado, pueden empezar a desconectarse emocionalmente de la empresa y esta desconexión puede resultar en un aumento de las renunciaciones voluntarias, lo que significa que la empresa podría perder empleados valiosos y todo el conocimiento y experiencia que poseen. Esto es preocupante en el sector bancario, donde el conocimiento especializado es de suma importancia para mantener una ventaja competitiva. El estrés laboral también afecta la capacidad de la empresa para atraer y retener talento de alto nivel en tanto la reputación de una empresa como lugar de trabajo se basa en gran medida en las experiencias de sus empleados actuales y anteriores y si se corre la voz de que el ambiente de trabajo es estresante y que el esfuerzo no se recompensa adecuadamente, la empresa puede tener dificultades para atraer a los mejores profesionales obstaculizando la innovación y el crecimiento a largo plazo y aumentando el riesgo de errores humanos en el trabajo. En un sector tan regulado como el bancario, estos errores pueden tener consecuencias graves, como incumplimientos de normativas o fallos en la seguridad resultando no solo en pérdidas financieras, sino también dañar la reputación de la entidad.

Finalmente, el estrés laboral tiene un impacto financiero directo en la empresa, por un lado, está el fenómeno del presentismo, donde los empleados van a trabajar, pero rinden por debajo de su capacidad debido al estrés o problemas de salud relacionados y aunque menos visible que el absentismo, el presentismo puede ser muy costoso para la empresa. Por otro lado, el estrés

puede aumentar los gastos médicos de la empresa y el riesgo de enfrentar demandas laborales, lo que podría afectar negativamente los costos operativos de la organización.

Nivel de Desempeño laboral

La tabla 5, de forma general, en cuanto al desempeño laboral, muestra que la mayoría del personal en el banco tiene un desempeño laboral medio poniendo en evidencia la necesidad de implementar estrategias para mejorar el desempeño laboral en el entorno bancario.

Por otro lado, en cuanto al rendimiento en la tarea, se observa que la mayoría de los trabajadores tienen un nivel alto, indicando que, en general, los empleados del banco cumplen adecuadamente con sus responsabilidades y obligaciones laborales específicas, sin embargo, es importante destacar que casi una cuarta parte de los trabajadores presenta un bajo rendimiento en la tarea, lo que podría indicar la necesidad de identificar y hacer frente a los factores que dificultan su desempeño óptimo.

Respecto a los comportamientos contraproducentes, se observa que un porcentaje de los trabajadores tiene un nivel medio de estos comportamientos, indicando que una proporción significativa de los empleados del banco muestra conductas que pueden ser perjudiciales para la organización, como el enfocarse en aspectos negativos o la participación en conflictos interpersonales.

En relación con el rendimiento en el contexto, se observa que el nivel alto y medio predominan sugiriendo que la mayoría de los empleados del banco contribuyen positivamente al entorno laboral más allá de sus tareas específicas, participando en actividades que benefician a la organización en su conjunto, no obstante, es importante fomentar un mayor rendimiento en el contexto entre aquellos trabajadores que muestran un nivel bajo, ya que estas conductas son fundamentales para el éxito y la cohesión organizacional.

Tabla 5

Porcentajes de desempeño laboral

Desempeño laboral			Rendimiento en la tarea		Comportamientos contraproducentes		Rendimiento en el contexto	
Nivel	n	%	n	%	n	%	n	%
Bajo	25	25.0	23	23.0	19	19.0	19	19.0

Medio	47	47.0	19	19.0	48	48.0	40	40.0
Alto	28	28.0	58	58.0	33	33.0	41	41.0

El desempeño laboral general muestra que una gran parte de los empleados (72%) tienen un rendimiento medio o bajo, lo que podría estar afectando la productividad global y la competitividad de la empresa, el rendimiento en la tarea es mayoritariamente alto, lo cual es positivo, pero aún hay un margen significativo de mejora que podría impulsar la eficiencia operativa, los comportamientos contraproducentes se encuentran en un nivel medio, lo que podría estar afectando negativamente el ambiente laboral, la colaboración entre equipos y la imagen de la empresa y el rendimiento en el contexto es generalmente bueno, lo que sugiere una buena adaptabilidad y habilidades interpersonales que la empresa puede aprovechar.

Los resultados difieren parcialmente de lo encontrado por Larico et al. (2021) en Perú, donde el rendimiento laboral en el sector bancario se percibía mayoritariamente como negativo. Sin embargo, coincide en señalar la necesidad de estrategias para mejorar el desempeño en este contexto. Según Armstrong (2006), el desempeño laboral abarca tanto los comportamientos como los resultados, por lo que las estrategias de mejora deben considerar ambos aspectos. Los niveles medio-altos de rendimiento en la tarea y en el contexto sugieren que los colaboradores cumplen con sus responsabilidades específicas y contribuyen positivamente al entorno laboral, pero el nivel medio de comportamientos contraproducentes indica un área de mejora importante.

Los resultados permiten referir que, es alentador ver que la mayoría de los trabajadores muestra un alto nivel de rendimiento en sus tareas específicas, es decir que los empleados del banco están cumpliendo adecuadamente con sus responsabilidades laborales, sin embargo, no se puede ignorar que casi una cuarta parte de los trabajadores presenta un bajo rendimiento en sus tareas, pudiendo con ello tener consecuencias para la empresa si no se aborda adecuadamente. Un bajo rendimiento en una parte considerable de la plantilla puede llevar a una disminución de la productividad general del banco lo cual podría traducirse en una menor eficiencia operativa, lo que a su vez podría afectar la calidad del servicio al cliente y, los resultados financieros de la entidad, además, si algunos empleados no están cumpliendo con sus tareas de manera adecuada, esto podría aumentar la carga de trabajo para sus colegas, generando tensiones en el equipo y contribuyendo al estrés laboral. Otro aspecto de importancia es la presencia de comportamientos contraproducentes en un nivel medio entre los trabajadores, tales como enfocarse en aspectos negativos o participar en conflictos interpersonales, los que

pueden tener un impacto en el ambiente laboral y el funcionamiento de la organización. Si no se abordan, estas conductas pueden erosionar la moral del equipo, dificultar la colaboración efectiva y crear un ambiente de trabajo tóxico y a largo plazo, esto podría llevar a una mayor rotación de personal, dificultades para retener talento y daños a la reputación del banco como empleador. Por otro lado, es positivo ver que la mayoría de los empleados muestran un nivel alto o medio de rendimiento en el contexto, esto significa que muchos trabajadores están dispuestos a ir más allá de sus tareas específicas para contribuir al éxito general de la organización, además este tipo de comportamiento puede fomentar un ambiente de trabajo más colaborativo y ayudar a la empresa a adaptarse mejor a los cambios y desafíos, sin embargo, también hay empleados que muestran un bajo rendimiento en el contexto lo que podría indicar una falta de compromiso o identificación con los objetivos más amplios de la organización. Si esta tendencia se extiende, podría dificultar la implementación de nuevas iniciativas o cambios organizacionales, ya que estos a menudo requieren que los empleados asuman responsabilidades más allá de sus roles específicos.

Características del Conflicto de relación

Los resultados obtenidos en la tabla 6 muestran que, una proporción importante de los participantes perciben un nivel bajo de conflicto de relación, lo que sugiere que en estos casos existe unión entre los miembros del grupo, con escasos conflictos emocionales, situaciones de ira o roces durante la toma de decisiones lo que indica que este porcentaje de colaboradores parece experimentar un ambiente de trabajo caracterizado por la cooperación y el entendimiento mutuo.

Por otro lado, la mayoría de los colaboradores refieren un nivel medio de conflicto de relación, lo que implica la presencia de ciertas tensiones y desacuerdos entre los miembros del equipo, los cuales pueden enfrentar ocasionalmente situaciones de ira, choques de personalidad o discrepancias durante el proceso de toma de decisiones, sin embargo, estos conflictos parecen ser manejables y no llegan a ser altamente disruptivos para el funcionamiento general del grupo.

Finalmente, otro porcentaje menor indican un nivel alto de conflicto de relación, lo que sugiere la existencia de tensiones entre los miembros del equipo. Este porcentaje de individuos puede experimentar conflictos emocionales intensos, situaciones de ira frecuentes, choques de personalidad evidentes y una alta tensión durante la toma de decisiones. Estos conflictos pueden

tener un impacto negativo en la cohesión y el desempeño del grupo si no son abordados adecuadamente.

Tabla 6

Porcentajes de conflicto de relación

Conflicto de relación		
Nivel	n	%
Bajo	29	29.0
Medio	49	49.0
Alto	22	22.0

Estos resultados concuerdan parcialmente con los hallazgos de Raub et al. (2021) en Suiza, quienes encontraron que el conflicto de rol es un fuerte predictor de las actitudes laborales en el sector hotelero, y que esta conexión está mediada por el conflicto en las relaciones. Según la teoría de los tipos de conflicto intragrupal de Jehn (1995), mientras que el conflicto de tareas puede tener efectos positivos, no existen pruebas de posibles consecuencias beneficiosas del conflicto en las relaciones. Los resultados resaltan la importancia de monitorear y abordar los conflictos relacionales, ya que incluso niveles medios pueden afectar la cohesión y el desempeño del grupo si no se gestionan adecuadamente.

Los hallazgos presentados, indican que si bien una parte significativa de los empleados percibe un bajo nivel de conflicto de relación, la mayoría de los empleados tiene un nivel medio de conflicto de relación, es decir que, si bien no hay problemas graves, sí existen algunas tensiones y desacuerdos ocasionales. Para estos trabajadores, el ambiente laboral puede ser un poco más estresante pues pueden enfrentarse a situaciones incómodas o frustrantes de vez en cuando, lo que podría afectar su motivación y su bienestar emocional, esto podría significar que algunos procesos sean menos eficientes en la empresa debido a estas fricciones, y que se necesite invertir tiempo y recursos en la gestión de estos conflictos moderados. La situación más preocupante es la de aquellos empleados que perciben un alto nivel de conflicto de relación, aunque son una minoría, las consecuencias para este grupo pueden ser serias pues estos trabajadores probablemente experimenten un alto nivel de estrés laboral, afectando su salud física y mental y es posible que su satisfacción laboral sea baja y que estén considerando dejar la empresa, también su productividad probablemente se vea afectada, ya que es difícil concentrarse y dar lo mejor de uno mismo en un ambiente tan tenso. Para la empresa, las consecuencias de estos altos niveles de conflicto en algunos equipos pueden ser significativas, estos grupos probablemente

tengan un rendimiento por debajo de su potencial, lo que puede afectar la calidad del servicio y los resultados del banco, además, si estos conflictos no se manejan adecuadamente, pueden extenderse y afectar a otros equipos o departamentos corriendo el riesgo de perder empleados valiosos si deciden buscar un ambiente de trabajo menos conflictivo en otra parte.

Influencia del estrés laboral en el conflicto de relación

En la tabla 5, los modelos de regresión presentados sugieren que la variable *implicación* es el predictor más significativo de la variable dependiente, seguida de *recompensa*, mientras que *esfuerzo* no parece tener un efecto significativo. El Modelo 3, que incluye las tres variables independientes, explica una proporción de la varianza en la variable dependiente (48.5%). El Modelo 4, incluye la dimensión Recompensa e Implicación, siendo este modelo el que explica una mayor proporción (49%).

Tabla 7

Influencia del estrés laboral en el conflicto de relación

Modelos	F	R ²	R ² ajustado	B	Error estándar	p
Modelo 1 Recompensa	38.4 (1,98)	0.282	0.274	-0.619	0.0999	<,001*
Modelo 2 Recompensa Esfuerzo	19.5 (2,97)	0.287	0.272	-0.6012 0.0947	0.102 0.110	<,001* 0.393
Modelo 3 Recompensa Esfuerzo Implicación	32 (3, 96)	0.500	0.485	-0.59576 0.00531 0.37132	0.1168 0.0940 0.0580	<,001* 0.955 <,001*
Modelo 4 Recompensa Implicación	48.6 (2, 97)	0.500	0.490	-0.5961 0.3718	0.1160 0.0571	<,001* <,001*

Nota. * $p < 0.001$

Los resultados muestran que la implicación y la recompensa son los predictores más significativos del conflicto de relación en los colaboradores de la entidad bancaria. Esto coincide con lo sugerido por Teoh et al. (2019), quienes señalan que en entornos laborales de alta presión como el sector bancario, donde se necesita la contribución de todos y los niveles de estrés son elevados, las tensiones interpersonales y la molestia con los empleados que

parecen perdidos o frustrados son un resultado casi inevitable. Los hallazgos respaldan la idea de que una alta implicación, combinada con percepciones de recompensas insuficientes, puede aumentar el riesgo de conflictos interpersonales. Según la teoría de los determinantes del conflicto intergrupal (Hewstone et al., 2002), factores como la percepción de amenazas y las diferencias individuales entre miembros del grupo pueden intensificar los conflictos. Estos hallazgos muestran efectos para los colaboradores y la organización, pues aquellos que están altamente implicados en su trabajo, es decir, que se sienten muy comprometidos y conectados con sus responsabilidades, están influyendo de manera significativa en el entorno laboral. Este alto nivel de implicación puede ser una espada de doble filo pues por un lado, puede llevar a una mayor satisfacción laboral y un sentido de propósito en el trabajo, con ello, los empleados que se sienten profundamente involucrados en sus tareas pueden experimentar un mayor sentido de realización y motivación intrínseca, sin embargo, esta alta implicación también puede tener un lado negativo si no va acompañada de una percepción adecuada de recompensa. Los trabajadores que se entregan por completo a su trabajo, pero sienten que no son recompensados justamente pueden experimentar frustración, resentimiento y, eventualmente, agotamiento llevando a una disminución en la satisfacción laboral y, en casos extremos, al burnout. La importancia de la percepción de las recompensas no debe subestimarse pues los empleados que sienten que su dedicación y compromiso son reconocidos y recompensados adecuadamente probablemente mantendrán altos niveles de motivación y satisfacción mientras que aquellos que perciben un desequilibrio entre su implicación y las recompensas recibidas pueden sentirse desvalorizados, llevando a una disminución en su compromiso o incluso a considerar otras oportunidades laborales. Es interesante notar que el esfuerzo en sí mismo no parece ser un factor determinante sugiriendo que los empleados no necesariamente asocian el trabajar duro o las largas horas con resultados positivos o negativos en el trabajo, lo que realmente importa es cuán conectados se sienten con su trabajo y cómo perciben que son valorados por la organización. Para la empresa, el hecho de que la implicación y la percepción de las recompensas expliquen casi la mitad de la varianza en la variable dependiente (que podría ser satisfacción laboral, rendimiento o algún otro factor clave) sugiere que estas áreas deberían ser el foco principal de las estrategias de recursos humanos.

Influencia del estrés laboral en el desempeño laboral

En la tabla 8, los modelos de regresión presentados sugieren que todas las variables independientes (Recompensa, Esfuerzo e Implicación) tienen una relación significativa con el desempeño laboral. El Modelo 3, que incluye las tres variables, explica la mayor proporción de la varianza en la variable dependiente (48.9%) y muestra que cada variable tiene un efecto único y significativo.

Tabla 8

Influencia del estrés laboral en el desempeño laboral

Modelos	F	R ²	R ² ajustado	B	Error estándar	p
Modelo 1 Recompensa	70.9 (1,98)	0.420	0.414	0.917	0.109	<,001**
Modelo 2 Recompensa Esfuerzo	37.1 (2,97)	0.433	0.422	0.952 0.184	0.111 0.120	<,001** 0.128
Modelo 3 Recompensa Esfuerzo Implicación	32.6 (3, 96)	0.505	0.489	0.597 0.246 0.261	0.1411 0.1136 0.0701	<,001** 0.033* <,001**

Nota. * $p < 0.05$, ** $p < 0.001$

Los resultados concuerdan con los hallazgos de Dwaikat (2023) en Palestina y Sugiono y Vitaloka (2019) en Indonesia, quienes encontraron que el estrés laboral tiene un impacto significativo en el rendimiento de los empleados en proyectos de software y en el sector empresarial respectivamente. Según la teoría del estrés laboral de Hobfoll (1989), las empresas deben tomar medidas para reducir el estrés en el lugar de trabajo y proporcionar un entorno saludable a sus empleados, ya que la exposición prolongada a estresores puede afectar negativamente la concentración y productividad (Xu et al., 2019).

Para los trabajadores, esto significa que su desempeño se ve influenciado por múltiples factores. Aquellos que sienten que son justamente recompensados, que se esfuerzan en su trabajo y que están altamente implicados en sus tareas, tienden a tener un mejor desempeño. Esto puede traducirse en una mayor satisfacción laboral, mejores oportunidades de crecimiento

profesional y un sentido más fuerte de realización en el trabajo. Sin embargo, si alguno de estos elementos falta o es percibido como insuficiente, el desempeño del empleado podría verse afectado. Para la empresa, estos hallazgos ofrecen una ruta clara para mejorar el desempeño de sus empleados. La entidad bancaria debería enfocarse en crear un ambiente que fomente estos tres aspectos, asegurar que los sistemas de recompensas sean justos y transparentes, proporcionar un entorno que valore y reconozca el esfuerzo de los empleados y fomentar la implicación de los trabajadores, haciendo que se sientan conectados con su trabajo y con los objetivos de la organización.

Influencia del conflicto de relación en el desempeño laboral

La tabla 9, muestra que el conflicto de relación es un predictor significativo ($p < 0.001$) del desempeño laboral, y por cuanto el efecto que tiene es negativo ($B = -0.705$), se puede decir que a medida que exista mayor conflicto de relación se tendrá menor desempeño laboral en el personal.

Tabla 9

Influencia del conflicto de relación en el desempeño laboral

Modelos	F	R ²	R ² ajustado	B	Error estándar	p
Conflicto de relación	49.9 (1,98)	0.337	0.331	-0.705	0.0998	<,001

Los resultados muestran que el conflicto de relación tiene una influencia negativa y significativa en el desempeño laboral de los colaboradores de la entidad bancaria. Esto concuerda con la perspectiva teórica de Jehn (1995), quien señala que, a diferencia del conflicto de tareas que puede tener efectos positivos, no existen pruebas de posibles consecuencias beneficiosas del conflicto en las relaciones. Los hallazgos respaldan la idea de que las tensiones, la animosidad y el enfado asociados al conflicto de relación pueden afectar negativamente el rendimiento de los empleados. Según Pearson et al. (2002), el conflicto de relación es un constructo unidimensional que refiere dificultades en la relación entre los miembros de un grupo, lo que puede obstaculizar su desempeño.

Para los trabajadores, esto significa que los problemas interpersonales, las tensiones y los desacuerdos con sus compañeros están afectando negativamente su capacidad para hacer

bien su trabajo. Cuando hay conflictos, los empleados pueden sentirse estresados, desmotivados o distraídos, lo que les impide dar lo mejor de sí mismos. Esto puede llevar a una menor satisfacción laboral, más estrés y posiblemente problemas de salud mental a largo plazo. Para la empresa, las consecuencias son igualmente serias. Un ambiente de trabajo conflictivo está directamente ligado a un menor desempeño de los empleados, lo que puede traducirse en menor productividad general, disminución en la calidad del servicio al cliente, aumento en los errores o problemas en el trabajo, mayor rotación de personal, ya que los empleados pueden buscar ambientes de trabajo más armoniosos y posibles costos adicionales relacionados con la gestión de conflictos o la contratación y formación de nuevo personal.

Conclusiones

El conflicto de relación actúa como una variable mediadora significativa en la relación entre el estrés laboral y el desempeño laboral en los colaboradores de la entidad bancaria estudiada.

El nivel de estrés laboral en los colaboradores de la entidad bancaria estudiada es predominantemente alto, influenciado por factores como la percepción de recompensas, el esfuerzo requerido y la alta implicación en el trabajo.

El nivel de desempeño laboral en los colaboradores de la entidad bancaria estudiada es predominantemente medio, con fortalezas en el rendimiento en la tarea y en el contexto, pero con necesidad de mejora en los comportamientos contraproducentes.

Las características del conflicto de relación en los colaboradores de la entidad bancaria estudiada muestran un valor mayoritariamente en niveles medios, seguidos por niveles bajos y altos, lo que sugiere la presencia de tensiones y desacuerdos manejables en la mayoría de los casos, pero también la existencia de conflictos más intensos en una proporción menor.

El estrés laboral, especialmente en las dimensiones de implicación y recompensa, tiene una influencia importante en el conflicto de relación entre los colaboradores.

El estrés laboral, en todas sus dimensiones (recompensa, esfuerzo e implicación), tiene una influencia significativa en el desempeño laboral de los colaboradores.

El conflicto de relación tiene una influencia negativa y significativa en el desempeño laboral de los colaboradores de la entidad bancaria estudiada.

Recomendaciones

Se recomienda realizar un estudio longitudinal para observar la variación del estrés laboral a lo largo del año lo que permitiría identificar patrones estacionales o periodos de mayor estrés, lo que podría ser importante para la implementación de estrategias preventivas.

Se sugiere llevar a cabo una investigación que analice estas variables basándose en la productividad de cada agencia bancaria individualmente, en lugar de examinar la entidad en su conjunto pues podrían identificarse diferencias significativas entre agencias y los factores que contribuyen a estas variaciones.

Se recomienda realizar un estudio que examine estas variables en las diferentes áreas del banco (por ejemplo, atención al cliente, operaciones, créditos, etc.) con ello se podría proporcionar información valiosa sobre cómo el estrés, el conflicto y el desempeño varían según las funciones específicas dentro de la organización.

Sería importante conducir un estudio comparativo entre diferentes entidades bancarias para determinar si los patrones observados son específicos de esta entidad o son comunes en todo el sector bancario.

Se sugiere investigar la relación entre el estrés laboral, el conflicto de relación y el desempeño laboral en diferentes niveles jerárquicos dentro del banco pues esto podría revelar cómo estos factores afectan de manera diferente a empleados de base, mandos medios y altos ejecutivos.

Sería recomendable realizar un estudio que examine cómo las políticas de recursos humanos (como programas de bienestar, políticas de compensación, oportunidades de desarrollo profesional) influyen en las variables estudiadas.

Se sugiere llevar a cabo un estudio que explore las estrategias de afrontamiento utilizadas por los empleados bancarios para manejar el estrés y los conflictos, y cómo estas estrategias se relacionan con su desempeño.

Realizar una investigación que examine cómo los factores externos (como las condiciones económicas, los cambios regulatorios o las crisis financieras) afectan el estrés laboral, el conflicto de relación y el desempeño en el sector bancario.

Implementar estrategias de monitoreo y gestión de conflictos relacionales en la entidad bancaria, incluyendo capacitación en habilidades de comunicación y resolución de problemas, así como la promoción de un clima de confianza y respeto mutuo, con el fin de prevenir la escalada de conflictos y mantener la cohesión y el desempeño de los equipos de trabajo.

Establecer programas de capacitación en habilidades interpersonales y resolución de conflictos para los colaboradores de la entidad bancaria, así como fomentar un clima organizacional de colaboración y respeto, con el fin de reducir los conflictos de relación y su impacto negativo en el desempeño laboral.

Referencias

- Aduma, P., Owan, V., Akah, L., Alawa, D., Apie, M., Ogabor, J., & Essien, C. (2022). Interactive analysis of demographic variables and occupational stress on university lecturers' job performance. *Humanities and Social Sciences Letters*, 10(2).
- Ahmed, S., Islam, R., & Al-Asheq, A. (2021). Prospective Customers' Behavioural Intention towards Islamic Microfinance Services in Bangladesh. *Institutions and Economics*, 13(2), 101-123. <http://dx.doi.org/10.22452/IJIE>. vol13no2.4
- Alayoubi, M. M., Arekat, Z. M., Al Shobaki, M. J., & Abu-Naser, S. S. (2022). The impact of work stress on job performance among nursing staff in Al-Awda Hospital. *Foundations of Management*, 14(1), 87-108.
- Albertsen K, Rugulies R, Garde AH, Burr H. The effect of the work environment and performancebased self-esteem on cognitive stress symptoms among Danish knowledge workers. *Scandinavian Journal of Public Health*. 2010;38(3 suppl):81-9.
- Ancco, R.D., Calderón Paniagua, D.G., Quispe Vilca, G.R., Pacompia Toza, J.F., & Quispe Vilca, J.D. (2023). Síndrome de burnout y desempeño laboral en el sector salud del Perú. *Revista Vive*.
- Armstrong, M. (2006). *Human resource management practice*.
- Brunet, L. (2004). *El clima de trabajo en las organizaciones*. México: Trillas.
- Carrasquilla, M. (2017, 19 enero). Marco conceptual: variables mediadoras. Scribbr. Recuperado 11 de diciembre de 2023, de <https://www.scribbr.es/estructura/marco-conceptualvariablesmediadoras/>
- Chiavenato, I. (2008). *Administración de recursos humanos: el capital humano de las organizaciones* (8.a ed.). México: Mc-Graw Hill.
- Díaz, J.G., Peña, C., & Toca, R.B. (2019). *EMMA employee experience management*.
- Díaz, M. G., Peña, M. y Castellanos, B. (2014). El liderazgo y las Relaciones interpersonales dentro del clima organizacional. *Revista Global de Negocios*, 2(1), 1-10. Retrieved from <http://ssrn.com/abstract=2324967>
- Dwaikat, N. (2023). The impact of job stress and job satisfaction on employee performance: The case of the Software Companies in Palestine. *An-Najah University Journal for Research, B: Humanities*, 37(4).

- Escobedo, C., & Quiñones, M. (2020). Relación entre la satisfacción laboral y desempeño laboral de los colaboradores de las mypes operadores logísticos-agentes de carga marítimo internacional del Callao, 2019.
- Fried, Y., Shirom, A., Gilboa, S., Cooper, C., 2008. The mediating effects of job satisfaction and propensity to leave on role stress–job performance relationships: combining meta-analysis and structural equation modeling. *Int. J. Stress Manag.* 15 (4), 305–328.
- Gabini, S. & Salessi, S. (2016). Validación de la escala de rendimiento laboral individual en trabajadores argentinos. *Evaluar*, 16, 31-45
- García, M. (2009). Clima Organizacional y su Diagnóstico: Una aproximación Conceptual. En: *Revista Cuadernos de Administración*. 25 (42): 43-61.
- Hewstone, M. et al. (2002). Intergroup bias. *Annual Review of Psychology*, 53, 1, 575-604.
<https://doi.org/10.1146/annurev.psych.53.100901.135109>
- Hobfoll, S. E. (1989). Conservation of resources: A new attempt at conceptualizing stress. *American psychologist*, 44(3), 513. <https://doi.org/10.1037/0003-066X.44.3.513>.
- Jahan, N., Ali, M. J., & Al Asheq, A. (2020). Examining the key determinants of customer satisfaction Internet banking services in Bangladesh. *Academy of Strategic Management Journal*, 19(1), 16. Retrieved from <https://www.abacademies.org/articles/Examining-the-key-determinantsofcustomer-satisfaction-internetbanking-services-in-Bangladesh-1939-6104-19-1504.pdf>
- Jares, X. R. (2006). Conflicto y convivencia en los centros educativos de secundaria. *Revista de Educación*, 339, 467-491.
- Jehn, K.A., 1995. A multimethod examination of the benefits and detriments of intragroup conflict. *Adm. Sci. Q.* 40 (2), 256–282.
- Jehn, K.A., Chatman, J.A., 2000. The influence of proportional and perceptual conflict composition on team performance. *Int. J. Confl. Manag.* 11 (1), 56–73.
- Jehn, K.A., Mannix, E.A., 2001. The dynamic nature of conflict: a longitudinal study of intragroup conflict and group performance. *Acad. Manag. J.* 44 (2), 238–251.
- Jung, H. S., & Yoon, H. H. (2020). How does workplace romance influence employee performance in the hospitality industry? *Sustainability*, 12(13), 5478. <https://doi.org/10.3390/su12135478>
- Kaur, N., Kumari, G., & Pandey, K. M. (2022). Accessing the Effects of Employee Stress on Job Performance in Manufacturing Industry. In *2022 Interdisciplinary Research in Technology and Management (IRTM)* (pp. 1-7). IEEE.
- Kraemer, H.C.; Wilson, G.T.; Fairburn, C.G. Y Agras, W.S. (2002). Mediators and Moderators of Treatment Effects in Randomized Clinical Trials [reimpresión]. *Arch Gen Psychiatry*, 59, 877 - 883.
- Mondy, R. W. (2010). *Administración de recursos humanos*. (11.a ed.). México: Pearson Educación.

- Nguyen, P. T., Yandi, A., & Mahaputra, M. R. (2020). Factors that influence employee performance: motivation, leadership, environment, culture organization, work achievement, competence and compensation (A study of human resource management literature studies). *Dinasti International Journal of Digital Business Management*, 1(4), 645-662.
- Onyemah, V. (2008). Role ambiguity, role conflict, and performance; Empirical evidence of an inverted u relationship. *Journal of Personal Selling and Sales Management*, 28(3), 299-313.
- Pearson, A.W., Ensley, M.D., Amason, A.C., 2002. An assessment and refinement of Jehn's intragroup conflict scale. *Int. J. Confl. Manag.* 13 (2), 110–126.
- Pineda, A., Galicia, L., Cavero, C., & Inca, K.. (2023). Características psicométricas del Cuestionario de Desequilibrio entre Esfuerzo y Recompensa en docentes de Lima. *Avances en Psicología*, 31(1), e2729-e2729.
- Rahaman, M. A., Taru, R. D., Gupta, A., Prajapat, V., & Mahmud, M. A. L. (2023). Factors influencing employee performance and their impact on productivity: a study of commercial banks in Bangladesh.
- Siegrist, J., Starke, D., Chandola, T., Godin, I., Marmot, M., Niedhammer, I., & Peter, R. (2004). The measurement of effort–reward imbalance at work: European comparisons. *Social science & medicine*, 58(8), 1483-1499.
- Song, Q., Wang, Y., Chen, Y., Benitez, J., & Hu, J. (2019). Impact of the usage of social media in the workplace on team and employee performance. *Information & Management*, 56(8), 103160. <https://doi.org/10.1016/j.im.2019.04.003>
- Suárez, A.(2013). Adaptación de la escala de estrés laboral de la OIT-OMS en trabajadores de 25 a 35 años de edad de un contact center de Lima.Revista PsiqueMag. Recuperado de <http://www.ucvlima.edu.pe/psiquemag/index.html>
- Sugiono, E., & Vitaloka, D. S. (2019). Analysis the effect of work stress, work discipline and turnover intention on employees performance mediated by job satisfaction at pt. Epson Indonesia, Jakarta. *International Journal of Scientific and Technology Research*, 8(12), 2574-2580.
- Teh,P., Yong C. & Lin, B. (2014) Multidimensional and mediating relationships between TQM, role conflict and role ambiguity: A role theory perspective, *Total Quality Management & Business Excellence*, 25:11-12, 1365-1381, DOI: 10.1080/14783363.2012.733266
- Teoh, M.W., Wang, Y., Kwek, A., 2019. Coping with emotional labor in high stress hospitality work environments. *J. Hosp. Mark. Manage.* 28 (8), 883–904.
- Thomas, K. W. (1992). *Conflict and negotiation processes in organizations*.
- Xu, T., Magnusson Hanson, L. L., Lange, T., Starkopf, L., Westerlund, H., Madsen, I. E., Rugulies, R., Pentti, J., Stenholm, S., & Vahtera, J. (2019). Workplace bullying and workplace violence as risk factors for cardiovascular disease: a multi-cohort study. *European heart journal*, 40(14), 11241134.
- Zapf D, Vogt C, Seifert C, Mertini H, Isic A. Emotion work as a source of stress: The concept and development of an instrument. *European Journal of Work and Organizational Psychology*. 1999; 8(3): 371-400.

Zúñiga, E.C. (2019). El Estrés Laboral y su Influencia en el Desempeño de los Trabajadores. Gestión en el tercer milenio, 22(44), 115-120.

Anexos

Anexo 01 Cuestionario de Estrés laboral Ficha de datos demográficos

Fecha:	Edad:	Sucursal: Balta [] Salaverry [] Real Plaza [] Pedro Ruiz [] Lambayeque [] Santa Victoria []
Sexo: Masculino [] Femenino []	Estado civil: Soltero [] Casado []	Puesto: Gerente de agencia [] Supervisor de agencia [] Supervisor de Plataforma [] Promotores de Servicios [] Asesores de Clientes [] Funcionarios (Pyme) [] Personal Training []
Años de servicio:		

Instrucciones: En el siguiente cuestionario encontrará una serie de afirmaciones. Se le pide lea cada una de ellas y marque una “X” en función al nivel de acuerdo o desacuerdo que tenga en cada caso.

1	2	3	4
Muy en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo

Dimensión Recompensa	1	2	3	4
Mis superiores me reconocen como merezco				
Mis compañeros de trabajo me dan el reconocimiento que merezco				
En situaciones difíciles en el trabajo recibo el apoyo necesario				
En el trabajo me tratan injustamente				
Hay escasas oportunidades de promoción en el trabajo				
Estoy sufriendo condiciones laborales tales como horarios, carga laboral o salario bajas				
Mi puesto laboral peligra				

Según mi formación, considero que el cargo que desempeño es adecuado				
Si pienso en todo el trabajo y esfuerzo que he realizado, el reconocimiento recibido en el entorno laboral es adecuado.				
. Si pienso en todo el trabajo y esfuerzo que he realizado, mis oportunidades de ascender me parecen adecuadas.				
Si pienso en todos los esfuerzos que he realizado, mi sueldo me parece adecuado				
Dimensión Esfuerzo				
Con frecuencia, a causa de la cantidad de trabajo que tengo, trabajo a un ritmo muy apurado				
Suelen interrumpirme y molestarte en mi trabajo				
Tengo mucha responsabilidad en mi trabajo				
Usualmente me veo obligado a trabajar más tiempo del estipulado				
Mi trabajo requiere esfuerzo físico				
Últimamente tengo cada vez más trabajo				
Dimensión Implicación				
Siempre me falta tiempo para terminar el trabajo				
Suelo despertarme con los problemas del trabajo en la cabeza				
Cuando llego a casa me olvido fácilmente del trabajo				
Las personas cercanas dicen que me sacrifico demasiado por mi trabajo				
No puedo olvidarme del trabajo, incluso por noche pienso en él				
Cuando postergo algo que debía hacer hoy no puedo dormir por la noche				

Cuestionario de Conflicto de relación

Instrucciones: En el siguiente cuestionario encontrará una serie de preguntas. Se le pide lea cada una de ellas y marque una “X” según considere a cada alternativa.

1	2	3	4	5
Ninguno	Poco	Moderado	Bastante	Mucho

Conflicto de relación	1	2	3	4	5
¿Cuánto conflicto emocional existe entre los miembros de su grupo de trabajo?					
¿Existen situaciones de ira entre los miembros del grupo?					
¿Hay roces entre el personal de su grupo durante la toma de decisiones?					
¿Hasta qué punto se evidenciaron los choques de personalidad entre los miembros del grupo?					
¿Cuánta tensión existe en el grupo durante la toma de decisiones?					

Cuestionario de Desempeño laboral

Instrucciones: En el siguiente cuestionario encontrará una serie de afirmaciones. Se le pide lea cada una de ellas y marque una “X” en función de la frecuencia con que se han dado cada una de las situaciones descritas.

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

Dimensión Rendimiento en la tarea	1	2	3	4	5
En los últimos tres meses...					
Fui capaz de hacer bien mi trabajo porque le dediqué el tiempo y el esfuerzo necesarios					
Se me ocurrieron soluciones creativas frente los nuevos problemas					
En mi trabajo, tuve en mente los resultados que debía lograr					
Trabajé para mantener mis conocimientos laborales actualizados					
Seguí buscando nuevos desafíos en mi trabajo					
Dimensión Comportamientos contraproducentes					
En los últimos tres meses...					

Me quejé de asuntos sin importancia en el trabajo					
Comenté aspectos negativos de mi trabajo con mis compañeros					
Agrandé los problemas que se presentaron en el trabajo					
Me concentré en los aspectos negativos del trabajo, en lugar de enfocarme en las cosas positivas					
Dimensión Rendimiento en el contexto					
En los últimos tres meses...					
Planifiqué mi trabajo de manera tal que pude hacerlo en tiempo y forma					
Trabajé para mantener mis habilidades laborales actualizadas					
Participé activamente de las reuniones laborales					
Mi planificación laboral fue óptima					

Anexo 02

Distribución de la muestra

Frecuencias de Sexo

Sexo	Frecuencias	% del Total	% Acumulado
Masculino	35	35.0 %	35.0 %
	65	65.0 %	
Femenino			100.0 %

Frecuencias de Edad

Edad	Frecuencias	% del Total	% Acumulado
20 - 25	29	29.0 %	29.0 %
26 - 30	20	20.0 %	49.0 %
31 - 35	29	29.0 %	78.0 %
36 - 40	12	12.0 %	90.0 %
40 a más	10	10.0 %	100.0 %

Frecuencias de Agencias

Agencias	Frecuencias	% del Total	% Acumulado
----------	-------------	-------------	-------------

Balta	30	30.0 %	30.0 %
	12		
Real Plaza		12.0 %	42.0 %
Pedro Ruiz	9	9.0 %	51.0 %
Quiñones	10	10.0 %	61.0 %
Lambayeque	14	14.0 %	75.0 %
Santa Victoria	11	11.0 %	86.0 %
	14		
Moshoqueque		14.0 %	100.0 %

Frecuencias de Estado civil

Estado civil	Frecuencias	% del Total	% Acumulado
Soltero	50	50.0 %	50.0 %
	20	20.0 %	
Casado			70.0 %
Conviviente	25	25.0 %	95.0 %
	5	5.0 %	
Divorciado			100.0 %

Frecuencias de Nivel de ingresos

Nivel de ingresos	Frecuencias	% del Total	% Acumulado
1100 - 1500	34	34.0 %	34.0 %
1600 - 2000	17	17.0 %	51.0 %
2100 - 3000	20	20.0 %	71.0 %
3100 - 5000	15	15.0 %	86.0 %
5000 a más	14	14.0 %	100.0 %

Frecuencias de Grado de instrucción				
		Frecuencias	% del Total	% Acumulado
Grado de instrucción	Nivel Superior o Técnicos	33	33.0 %	33.0 %
	33.0 %			
	Titulados	47	47.0 %	80.0 %
	Maestrías o especializaciones	15	15.0 %	95.0 %
	Doctorado	5	5.0 %	100.0 %

Frecuencias de Puesto			
Puesto	Frecuencias	% del Total	% Acumulado
Promotor de servicios	36	36.0 %	36.0 %
	25	25.0 %	61.0 %
Asesores de clientes			
Promotores principales	10	10.0 %	71.0 %
Supervisores	3	3.0 %	74.0 %
Hipotecarios	9	9.0 %	83.0 %
Ejecutivos Pyme	10	10.0 %	93.0 %
	7	7.0 %	
Gerente			100.0 %

Anexo 03

HOJA INFORMATIVA

Datos

informativos:

Institución : Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo
 Investigadores : Mario Ricardo Valentín Nieto Chévez
 Título : Estrés y desempeño laboral, rol mediador del conflicto de relación en los trabajadores de una entidad bancaria de Chiclayo, 2024

Propósito del Estudio:

Estimado participante le invitamos a participar en este estudio, que tiene como finalidad establecer el de qué manera el estrés tiene un efecto en el desempeño laboral y a su vez se ven influenciados también por el conflicto de relación presente en la entidad.

Procedimientos:

- Si usted acepta participar en este estudio se desarrollará los siguientes pasos:
- Lea con atención este documento antes de proceder al llenado de los cuestionarios, indique su acuerdo con el uso de su información indicándolo en el presente documento.
- Complete los cuestionarios leyendo con atención cada enunciado y marcando la opción que estime conveniente.

Riesgos: Ninguno.

Beneficios:

Contribuir a la mejora del entorno en la que desarrolla sus actividades laborales.

Costos e incentivos

No existen costos asociados al estudio y tampoco incentivos para ello.

Confidencialidad:

Su participación será considerada anónima, por ello no habrá registro de datos personales.

Uso futuro de la información obtenida:

Una vez terminada la investigación nos gustaría conservar la información que nos ha brindado almacenadas en archivos por un periodo de 2 años, con la finalidad de que sirvan como fuente de verificación de mi investigación, luego del cual será eliminada.

Autorizo guardar la base de datos: SI NO

Derechos del participante:

Si usted decide participar en el estudio, y si por algún motivo desiste, puede retirarse de éste en cualquier momento, sin perjuicio alguno. Si tiene alguna duda adicional, por favor pregunte al personal del estudio, o llamar a Mario Ricardo Valentín Nieto Chévez, al tel. 910 871 047, investigador principal.

Investigador Nombre: Mario Ricardo Valentín Nieto

Chévez DNI:

Fecha

Anexo 06: Evidencias de validez de contenido

En la tabla 1, se presentan los ítems que fueron modificados de acuerdo a las observaciones de los jueces expertos y al coeficiente V de Aiken realizado ítem por ítem.

Tabla 1

Análisis de validez de contenido en la dimensión Recompensa

Ítems	Categorías	V de Aiken	IC 95%	Ítems adaptados
1. Mis superiores me reconocen como merezco	Claridad	1	[.85 -1.00]	No requiere modificación
	Coherencia	0.95	[.77 - .99]	
	Relevancia	0.95	[.77 - .99]	
2. Mis compañeros de trabajo me dan el reconocimiento que merezco	Claridad	0.95	[.77 - .99]	No requiere modificación
	Coherencia	0.95	[.77 - .99]	
	Relevancia	0.95	[.77 - .99]	
3. En situaciones difíciles en el trabajo recibo el apoyo necesario	Claridad	0.95	[.77 - .99]	No requiere modificación
	Coherencia	0.95	[.77 - .99]	
	Relevancia	0.95	[.77 - .99]	
4. En el trabajo me tratan injustamente requiere	Claridad	1	[.85 -1.00]	modificación No
	Coherencia	0.95	[.77 - .99]	
	Relevancia	0.95	[.77 - .99]	
5. Hay escasas oportunidades de promoción en el trabajo	Claridad	1	[.85 -1.00]	No requiere modificación
	Coherencia	0.95	[.77 - .99]	
	Relevancia	0.95	[.77 - .99]	
6. Estoy sufriendo condiciones laborales carga laboral o salario bajas	Claridad	1	[.85 -1.00]	tales como horarios, No requiere modificación
	Coherencia	1	[.85 -1.00]	
	Relevancia	1	[.85 -1.00]	
7. Mi puesto laboral peligra	Claridad	0.95	[.77 - .99]	No requiere modificación
	Coherencia	0.95	[.77 - .99]	
	Relevancia	0.95	[.77 - .99]	
	Claridad	1	[.85 -1.00]	

8. Según mi formación, considero que el cargo que desempeño es adecuado	Coherencia	1	[.85 -	
1.00] modificación No requiere				
	Relevancia	1	[.85 -1.00]	
	Claridad	0.95	[.77 - .99]	
9. Si pienso en todo el trabajo y esfuerzo que he realizado, el reconocimiento recibido en el entorno laboral es adecuado.	Coherencia	0.95	[.77 - .99]	No requiere modificación
	Relevancia	0.95	[.77 - .99]	
	Claridad	1	[.85 -1.00]	
10.Si pienso en todo el trabajo y esfuerzo que he realizado, mis oportunidades de ascender me parecen adecuadas.	Coherencia	0.95	[.77 - .99]	No requiere modificación
	Relevancia	0.95	[.77 - .99]	
11.Si pienso en todos los esfuerzos que he realizado, mi sueldo me parece adecuado	Claridad	1	[.85 -1.00]	No requiere modificación
			[.77 - .99]	
	Coherencia	0.95		
	Relevancia	0.95	[.77 - .99]	

Tabla 2*Análisis de la validez de contenido en la dimensión Esfuerzo*

Ítems	Categorías	V de Aiken	IC 95%	Ítems adaptados
12. Con frecuencia, a causa de la cantidad de trabajo que tengo, trabajo a un ritmo muy apurado	Claridad	0.95	[.77 - .99]	No requiere modificación
	Coherencia	0.95	[.85 -1.00]	
	Relevancia		[.77 - .99]	
13. Suelen interrumpirme y molestarte en mi trabajo	Claridad	1	[.85 -1.00]	No requiere modificación
	Coherencia	0.95	[.77 - .99]	
	Relevancia	0.95	[.77 - .99]	
14. Tengo mucha responsabilidad en mi trabajo	Claridad	1	[.85 -1.00]	No requiere modificación
	Coherencia	0.95	[.77 - .99]	
	Relevancia	1	[.85 -1.00]	
15. Usualmente me veo obligado a trabajar más tiempo del estipulado	Claridad	1	[.85 -1.00]	No requiere modificación
	Coherencia	1	[.85 -1.00]	
	Relevancia	1	[.85 -1.00]	
16. Mi trabajo requiere esfuerzo físico	Claridad	0.95	[.77 - .99]	No requiere modificación
	Coherencia	0.95	[.77 - .99]	
	Relevancia	0.95	[.77 - .99]	
17. Últimamente tengo cada vez más trabajo.	Claridad	1	[.85 -1.00]	No requiere modificación
	Coherencia	1	[.85 -1.00]	

Relevancia 1 [.85 -1.00]

Tabla 3

Análisis de la validez de contenido en la dim Implica ción

Ítems	Categorías	Aiken V de	IC 95%	Ítems adaptados
18. Siempre me falta tiempo para terminar el trabajo	Claridad	1	[.85 -1.00] [.77	No requiere modificación
	Coherencia	0.95	- .99]	
	Relevancia	1	[.85 -1.00]	
19. Suelo despertarme con los problemas del trabajo en la cabeza	Claridad	1	[.85 -1.00] [.77	No requiere modificación
	Coherencia	0.95	- .99]	
	Relevancia	0.95	[.77 - .99]	
20. Cuando llego a casa me olvido fácilmente del trabajo	Claridad	1	[.85 -1.00] [.77	No requiere modificación
	Coherencia	0.95	- .99]	
	Relevancia	1	[.85 -1.00]	
21. Las personas cercanas dicen que me sacrifico demasiado por mi trabajo	Claridad	1	[.85 -1.00] [.77	No requiere modificación
	Coherencia	0.95	- .99]	
	Relevancia	1	[.85 -1.00]	
22. No puedo olvidarme del trabajo, incluso por la noche pienso en él	Claridad	1	[.85 -1.00] [.77	No requiere modificación
	Coherencia	0.95	- .99]	
	Relevancia	1	[.85 -1.00]	
23. Cuando postergo algo que debía hacer hoy por la noche	Claridad	1	[.85 -1.00]	No requiere modificación
	Coherencia	0.95	[.77 - .99]	
	Relevancia	1	[.85 -1.00]	

Tabla 4

Análisis de la validez de contenido del Conflicto de relación

Ítems	Categorías	V de Aiken	IC 95%	Ítems adaptados
-------	------------	------------	--------	-----------------

1. ¿Cuánto conflicto emocional existe entre los miembros de su grupo de trabajo?	Claridad	0.95	1	[.77 - .99]	No requiere modificación
	Coherencia	0.95		[.85 -1.00]	
	Relevancia			[.77 - .99]	
2. ¿Existen situaciones de ira entre los miembros del grupo?	Claridad	1		[.85 -1.00]	No requiere modificación
	Coherencia	1		[.85 -1.00]	
	Relevancia	1		[.85 -1.00]	
3. ¿Hay roces entre el personal de su grupo durante la toma de decisiones?	Claridad	1		[.85 -1.00]	No requiere modificación
	Coherencia	1		[.85 -1.00]	
	Relevancia	0.95		[.77 - .99]	
4. ¿Hasta qué punto se evidenciaron los choques de personalidad entre los miembros del grupo?	Claridad	0.9		[.71 -0.97]	No requiere modificación
	Coherencia	0.9		[.71 -0.97]	
	Relevancia	0.95		[.77 - .99]	
5. ¿Cuánta tensión existe en el grupo durante la toma de decisiones?	Claridad	1		[.85 -1.00]	No requiere modificación
	Coherencia	1		[.85 -1.00]	
	Relevancia	1		[.85 -1.00]	

Tabla 5

Análisis de la validez de contenido en la dimensión Rendimiento en la tarea

Ítems	Categorías	V de Aiken	IC 95%	Ítems adaptados
1. Fui capaz de hacer bien mi trabajo dediqué el tiempo y el esfuerzo necesarios	Claridad porque le	1	[.85 -1.00]	No requiere modificación
	Coherencia	1	[.85 -1.00]	
	Relevancia	1	[.85 -1.00]	
2. Se me ocurrieron soluciones creativas frente los nuevos problemas	Claridad	0.95	[.85 -1.00]	No requiere modificación
	Coherencia	0.95	[.85 -1.00]	
	Relevancia	0.95	[.85 -1.00]	
3. En mi trabajo, tuve en mente los resultados que debía lograr	Claridad	0.95	[.77 - .99]	No requiere modificación
	Coherencia	0.95	[.77 - .99]	
	Relevancia	1	[.85 -1.00]	
	Claridad	1	[.85 -1.00]	

4. Trabajé para mantener mis conocimientos laborales actualizados Coherencia 0.95 [.77 - .99] modificación Relevancia 0.95 [.77 - .99] No requiere

	Claridad	1		
5. Seguí buscando nuevos desafíos en mi trabajo	Coherencia	1	[.85 -1.00]	No requiere modificación
			[.85 -1.00]	
	Relevancia	1	[.85 -1.00]	

Tabla 6

Análisis de validez de contenido en la dimensión Comportamientos contraproducentes

Ítems	Categorías	V de Aiken	IC 95%	Ítems adaptados
6. Me quejé de asuntos sin importancia en el trabajo	Claridad	0.95	[.77 - .99]	No requiere modificación
	Coherencia	0.95	[.77 - .99]	
	Relevancia	0.95	[.77 - .99]	
7. Comenté aspectos negativos de mi trabajo con mis compañeros	Claridad	0.95	[.77 - .99]	No requiere modificación
	Coherencia	0.95	[.77 - .99]	
	Relevancia	0.95	[.77 - .99]	
8. Agrandé los problemas que se presentaron en el trabajo	Claridad	0.95	[.77 - .99]	No requiere modificación
	Coherencia	0.9	[.71 -0.97]	
	Relevancia	0.9	[.71 -0.97]	
9. Me concentré en los aspectos negativos del trabajo, en lugar de enfocarme en las cosas positivas	Claridad	0.9	[.71 -0.97]	No requiere modificación
	Coherencia	0.9	[.71 -0.97]	
	Relevancia	0.95	[.77 - .99]	

Tabla 7

Análisis de validez de contenido en la dimensión Rendimiento en el contexto

Ítems	Categorías	V de Aiken	IC 95%	Ítems adaptados
10. Planifiqué mi trabajo de manera tal pude hacerlo en tiempo y forma	Claridad	1	[.77 - .99]	No requiere modificación
		1	[.85 -1.00]	
	Coherencia que			
	Relevancia	1	[.77 - .99]	
	Claridad	0.95	[.85 -1.00]	

11. Trabajé para mantener mis habilidades laborales actualizadas	Coherencia	0.95	[.85 -1.00]	No requiere modificación
	Relevancia	0.95	[.85 -1.00]	
	Claridad	1	[.85 -1.00]	
12. Participé activamente de las reuniones laborales	Coherencia	0.95	[.85 -1.00]	No requiere modificación
	Relevancia	0.95	[.77 - .99]	
	Claridad	13.	[.71 -0.97]	
Mi planificación laboral fue óptima	Coherencia	1	[.71 -0.97]	No requiere modificación
	Relevancia	1	[.77 - .99]	

Anexo 07. Pruebas de normalidad

Prueba de normalidad - Test de Kolmogorov-Smirnov

Variable	Estadístico	p
Estrés laboral	0.197	<0.001
Desempeño laboral	0.131	0.066
Conflicto de relación	0.167	0.008

Anexo 08. Análisis de fiabilidad

Estadísticas de Fiabilidad de Estrés laboral

	Alfa de Cronbach	ω de McDonald
escala	0.904	0.9

DIMENSION RECOMPENSA

Estadísticas de Fiabilidad de Escala

	Alfa de Cronbach	ω de McDonald
escala	0.746	0.784

DIMENSION ESFUERZO

Estadísticas de Fiabilidad

de Escala

escala	0.863	0.873
--------	-------	-------

**Alfa de
Cronbach ω de McDonald**

DIMENSION IMPLICACION

DIMENSION ESFUERZO

	Alfa de Cronbach	ω de McDonald
escala	0.965	0.968

Estadísticas de Fiabilidad de Desempeño laboral

	Alfa de Cronbach	ω de McDonald
escala	0.673	0.738

DIMENSION RENDIMIENTO EN LA TAREA

Estadísticas de Fiabilidad de Escala

	Alfa de Cronbach	ω de McDonald
escala	0.685	0.700

DIMENSION COMPORTAMIENTOS CONTRAPRODUCENTES

Estadísticas de Fiabilidad de Escala

	Alfa de Cronbach	ω de McDonald
escala	0.624	0.558

DIMENSION RENDIMIENTO EN EL CONTEXTO

Estadísticas de Fiabilidad de Escala

	Alfa de Cronbach	ω de McDonald
--	-------------------------	--

escala	0.627	0.739
--------	-------	-------

Estadísticas de Fiabilidad de Conflicto de relación

	Alfa de Cronbach	ω de McDonald
escala	0.718	0.767

Anexo 09. Resultados de la prueba piloto

En tabla, respecto a los datos descriptivos de los ítems, se encontró indicadores aceptables de asimetría y curtosis (-2/+2). Además, existe relación entre los ítems y el total por dimensión (superior a: 0.3) en la mayoría de ellos, algunos valores están por debajo de 0.3, lo que refiere la necesidad de revisar el ítem para evaluar la pertinencia de modificar la redacción de la pregunta en tanto que la dimensión devuelve también un valor menor 0.7 en el coeficiente alfa de Cronbach. En cuanto a la fiabilidad del instrumento muestra fiabilidad para la mayoría de las dimensiones ($\alpha > 0.70$), aquellas que no sugieren una verificación de los ítems.

Análisis de ítems

Ítems	Media	Asimetría	Curtosis	Rit	α	Escala de respuestas				
Ítem 1	3.65	-0.487	-0.391	0.63		-	15.0%	20.0%	50.0%	15.0%
Ítem 2	3.00	-0.761	-0.159	0.32		10.0%	15.0%	40.0%	35.0%	-
Ítem 3	3.25	0.036	-0.589	0.45		-	20.0%	40.0%	35.0%	5.0%
Ítem 4	3.15	-0.296	-1.399	0.80		-	25.0%	35.0%	40.0%	-
Ítem 5	3.25	0.018	-0.100	0.67		5.0%	15.0%	45.0%	20.0%	15.0%
Ítem 6	5.00	0.08	0.25	0.35	0.769	-	-	35.0%	40.0%	25.0%
Ítem 7	3.80	-0.603	-0.862	0.46		-	20.0%	10.0%	40.0%	30.0%
Ítem 8	4.00	-1.109	1.517	0.26		-	10.0%	5.0%	60.0%	25.0%
Ítem 9	4.65	-2.645	5.893	0.26		-	10.0%	-	5.0%	85.0%
Ítem 10	4.25	-1.104	1.067	0.29		-	5.0%	10.0%	40.0%	45.0%
Ítem 11	3.75	-0.766	-0.354	0.55		-	20.0%	5.0%	55.0%	20.0%
Ítem 12	4.00	-0.989	-0.279	0.69		-	20.0%	-	40.0%	40.0%
Ítem 13	3.85	-0.743	-0.919	0.87		-	25.0%	-	40.0%	35.0%
Ítem 14	3.65	-0.445	-0.847	0.87		-	20.0%	15.0%	45.0%	20.0%
Ítem 15	3.90	-0.925	-0.197	0.77	0.89	-	20.0%	-	50.0%	30.0%
Ítem 16	4.10	-0.080	-0.250	0.56		-	-	15.0%	60.0%	25.0%
Ítem 17	3.85	0.177	-0.548	0.56		-	-	30.0%	55.0%	15.0%
Ítem 18	3.80	-0.403	0.366	0.52		-	5.0%	25.0%	55.0%	15.0%
Ítem 19	3.65	-1.848	1.356	0.26		5.0%	-	25.0%	65.0%	5.0%
Ítem 20	4.45	-0.887	-0.240	0.28		-	-	10.0%	35.0%	55.0%
Ítem 21	4.10	-0.080	-0.250	0.50	0.588	-	-	15.0%	60.0%	25.0%
Ítem 22	4.45	-0.887	-0.240	0.62		-	-	10.0%	35.0%	55.0%
Ítem 23	4.65	-0.681	-1.719	0.47		-	-	-	35.0%	65.0%

1 2 3 4 5

Ítem 24	4.25	1.251	-0.497	0.36		-	-	-	75.0%	25.0%
Ítem 25	4.50	0.000	-1.325	0.32		-	-	-	50.0%	50.0%
Ítem 26	4.10	-0.152	-0.880	0.40	0.67	-	-	20.0%	50.0%	30.0%

Ítem 27						3.95	0.062	-0.630	0.26								
						25.0%	55.0%	20.0%	-	-							
Ítem 28						4.35	-0.212	-0.552	0.27								
						5.0%	55.0%	40.0%	-	-							
Ítem 29	4.05	-0.012	0.189	0.39		-	-	15.0%	65.0%	20.0%							
Ítem 30	2.95	0.100	-1.248	0.27	0.71	15.0%	30.0%	15.0%	25.0%	15.0%							
Ítem 31	2.80	-0.800	0.721	0.35		10.0%	15.0%	60.0%	15.0%	-							
Ítem 32	3.75	-2.035	1.657	0.31		-	5.0%	15.0%	80.0%	-							
Ítem 33	4.05	-2.115	2.125	0.38		5.0%		5.0%	65.0%	25.0%							
Ítem 34	3.10	-0.217	-0.060	0.25		5.0%	20.0%	40.0%	30.0%	5.0%							
										0.59							
Ítem 35	2.05	1.023	2.886	0.12	15.0%	70.0%	10.0%	5.0%	-	Ítem 36	2.60	0.945	0.976	0.21	5.0%	50.0%	30.0%
	10.0%	5.0%															
Ítem 37	2.10	1.431	1.607	0.29		25.0%	55.0%	10.0%	5.0%	5.0%							
Ítem 38	3.35	-0.524	-1.715	0.33		35.0%	-	-	25.0%	40.0%							
Ítem 39	2.25	1.251	-0.497	0.23	0.63	-	75.0%	25.0%	-	-							
Ítem 40	3.45	0.314	-1.584	0.36		-	25.0%	40.0%	-	35.0%							
Ítem 41	3.85	0.28	-0.85	0.27		-	10.0%	35.0%	55.0%	-							

Nota. Rit=Relación ítem total

Anexo 10. Percentiles y baremos

Descriptivas

	RECOMPENSA	ESFUERZO	IMPLICACIÓN	ESTRÉS	
				LABORAL	
N	100	100	100	100	
Perdidos	0	0	0	0	
Media	39.4	22.1	17.9	79.3	
Mediana	39	24	23	78	
Desviación estándar	3.27	3.02	6.64	6.3	
Mínimo	33	15	7	68	
Máximo	44	24	24	89	
10percentil	33	16	9	71	BAJO
20percentil	37	21	10	72	
25percentil	37	21	10	74	
30percentil	38	21	11	75	MEDIO
40percentil	38.6	24	15	76	
50percentil	39	24	23	78	
60percentil	40	24	23	83	
70percentil	41.3	24	24	85	ALTO
75percentil	42	24	24	85	
80percentil	42	24	24	86	
90percentil	44	24	24	86.2	

Descriptivas

	RENDIMIENTO EN LA TAREA	COMPORTAMIENTOS CONTRAPRODUCENTES	RENDIMIENTO EN EL CONTEXTO	DESEMPEÑO LABORAL	
N	100	100	100	100	
Perdidos	0	0	0	0	
Media	21	14.1	14.6	49.7	
Mediana	22	14	15	51	
Desviación estándar	2.25	2.3	2.21	4.62	
Mínimo	11	8	8	34	
Máximo	24	18	19	59	
10percentil	19	11	12	45	
20percentil	19	13	13	47	BAJO
25percentil	20	13	13	47.8	
30percentil	20	13	13	48	
40percentil	21	13	14	48	MEDIO
50percentil	22	14	15	51	
60percentil	22	15	16	51	
70percentil	22	16	16	52	
75percentil	22	16	16	53	
80percentil	22	16	16	54	ALTO
90percentil	23	17	17	55	

Descriptivas

CONFLICTO DE RELACION

N	100	
Perdidos	0	
Media	12.1	Mediana 11
Desviación estándar	3.81	
Mínimo	7	
Máximo	18	
10percentil	7.9	
20percentil	8	BAJO
25percentil	8.75	
30percentil	10	
40percentil	10	
50percentil	11	MEDIO
60percentil	12	
70percentil	15.3	
75percentil	16	
80percentil	17	ALTO
90percentil	18	