

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
Escuela Profesional de Administración



**“Estrés laboral y su relación con el desempeño laboral de los
colaboradores de la Financiera Crediscotia -Tarapoto 2019”**

Tesis para obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración y
Negocios Internacionales

Autores:

Enrique Pinedo Ramírez

Arianne Hidalgo Pinedo

Asesor:

Mg. José Tarrillo Paredes

Tarapoto, Julio del 2020

DECLARACION JURADA DE AUTORÍA DEL INFORME DE TESIS

Yo, José Tarrillo Paredes, de la Facultad de Ciencias empresariales, Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales, de la Universidad Peruana Unión.

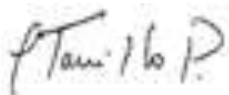
DECLARO:

Que el presente informe de investigación titulado: “*Estrés laboral y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de la Financiera Crediscotia Tarapoto, 2019*”.

Constituye la memoria que presenta el Bachiller Enrique Pinedo Ramírez y la Bachiller Arianne Hidalgo Pinedo, para aspirar el título Profesional de Licenciado en Administración y Negocios Internacionales, ha sido realizada en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

Las opiniones y declaraciones en este informe son de entera responsabilidad del autor, sin comprometer a la Institución.

Y estando de acuerdo, firmo la presente constancia en Morales, a los 31 días del mes de Julio del año 2020.



.....
Mg. José Tarrillo Paredes

000151



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En el Campus Universitario Milton Afonso, Distrito de Morales, Tarapoto, San Martín a los 31 días... del mes de julio... del año 2020... siendo las 09:00 am, se reunieron en el Salón de Grados y Títulos de la Universidad Peruana Unión, Filial Tarapoto, bajo la dirección del Señor Presidente del Jurado: Mtro. Mario Manuel Silas Natis y los demás miembros siguientes: Mtro. Amado Arce Cobena Secretario, Mtra. Kelita Guillen López y Mtra. Robin Alexander Olay Saavedra vocales; y Mtro. Jose Torrico Paredes asesor; con el propósito de llevar a cabo el acto público de la sustentación de tesis titulada:

“Estrés laboral y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de la financiera Crediscolta - Tarapoto 2019”

Presentada por el/los Bachiller/es: Pinedo Ramirez Enrique Hidalgo Pinedo Ariadne conducente a la obtención del Título Profesional de: Lic. Administración y Negocios Internacionales

El señor Presidente inició el acto académico, invitando al/los candidato/s hacer uso del tiempo requerido para su exposición. Concluida la exposición, el Presidente del Jurado invitó a los miembros del mismo a realizar las preguntas y cuestionamientos correspondientes, los cuales fueron absueltos por el (los) candidato (s). En seguida, el Jurado procedió a las deliberaciones respectivas, luego se registró en el acta el dictamen siguiente:

Bachiller: Pinedo Ramirez Enrique Aprobado por Unanimidad con el mérito académico adicional de Bueno (15) y

Bachiller: Hidalgo Pinedo Ariadne Aprobado por Unanimidad con el mérito académico adicional de Bueno (15)

El Presidente del Jurado solicitó al/los candidato/s ponerse de pie. Luego el Secretario realizó la lectura del acta con el resultado final del acto académico, procediéndose inmediatamente a registrar las firmas respectivas.

..... Presidente Secretario Asesor Vocal Vocal Vocal Candidato Candidato

Esta sustentación fue realizada de manera virtual o online sincrónica, conforme el Reglamento General de Grados y Títulos.

Dedicatoria

Todo el esfuerzo dedicado al trabajo lo dedico en primer lugar a Dios porque es nuestro creador.

También dedico este esfuerzo a mis queridos padres y hermanos que fueron los que me dieron la vida, y los que estuvieron siempre conmigo.

Agradecimientos

A Dios por el privilegio de que permitió venir a esta prestigiosa universidad para poder iniciar mi carrera profesional, que ya culmino con esfuerzo.

A mis padres y toda mi familia porque desde el inicio hasta final de mi carrera siempre me brindaron todo su apoyo económico y también su apoyo moral.

Al Magister Profesor Tarrillo Paredes, por haberme instruido y enseñado todos los conocimientos necesarios para que este trabajo sea posible y lograr el objetivo.

Tabla de Contenido

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	12
1.1. Descripción de la situación problemática	12
1.2. Formulación del problema.....	13
1.2.1. Problema general.	13
1.2.2. Problemas específicos.	13
1.3. Justificación de la investigación	13
1.4. Presuposición filosófica	14
1.5. Objetivos de investigación.....	15
1.5.1. Objetivo general.....	15
1.5.2. Objetivos específicos.....	15
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	16
2.1. Antecedentes de la investigación.....	16
2.1.1. Antecedentes internacionales	16
2.1.2. Antecedentes nacionales	17
2.2. Bases teóricas.....	18
2.2.1. Variable: Estrés laboral	18
2.2.2. Variable: Desempeño laboral	23
2.3. Marco conceptual.....	27
CAPÍTULO III: MATERIALES Y MÉTODOS DE LA INVESTIGACIÓN	29
3.1. Tipo de investigación.....	29
3.2. Diseño de investigación	29
3.3. Población y muestra.....	30
3.3.1. Población.....	30
3.3.2. Muestra.....	30
3.4. Hipótesis	32
3.4.1. Hipótesis general.....	32

3.4.2. Hipótesis específicos	32
3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	32
3.6. Técnicas para el procesamiento y análisis de los datos	33
3.7. Plan de tratamiento de datos	34
3.8. Confiabilidad y validez de los instrumentos	35
3.8.1. Confiabilidad de los instrumentos	35
3.8.2. Validación de los instrumentos	35
CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN	37
4.1. Resultados	37
4.2. Contrastación de hipótesis	42
4.2.1. Hipótesis general	43
4.2.2. Hipótesis específica 1	43
4.3. Discusión.....	45
CAPÍTULO: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	47
5.1. Conclusiones	47
5.2. Recomendaciones	48
REFERENCIAS.....	48
ANEXOS	55
Anexo 1: Matriz de consistencia.....	56
Anexo 2: Matriz instrumental	58
Anexo 3: Instrumentos	63
Anexo 4: Validación de instrumentos.....	68
Anexo 5: Carta de autorización por parte de Financiera Crediscotia	74

Tabla de tablas y gráficos

Tabla 1.	Descripción de datos sociodemográficos	37
Tabla 2.	Escala en la encuesta del estrés y desempeño laboral	39
Tabla 3.	Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra	40
Tabla 4.	Confiabilidad de las variables Estrés laboral y Desempeño laboral	40
Tabla 5.	Validez según Juicio de Expertos	41
Tabla 6.	Niveles del Estrés laboral y sus dimensiones	42
Tabla 7.	Niveles del Desempeño laboral y sus dimensiones	43
Tabla 8.	Niveles del estrés laboral según la edad	44
Tabla 9.	Niveles del desempeño laboral según la edad	45
Tabla 10.	Niveles del estrés laboral según el tiempo de trabajo	46
Tabla 11.	Niveles del desempeño laboral según el tiempo de trabajo	47
Tabla 12.	Correlación entre el Estrés laboral y el Desempeño laboral	48
Tabla 13.	Correlación entre el Estrés laboral y el Talento humano	49
Tabla 14.	Correlación entre el Estrés laboral y los Factores internos	50
Tabla 15.	Correlación entre el Estrés laboral y la Evaluación	50
Gráfico 1.	Dimensiones del desempeño laboral	29

Índice de anexos

Anexo 1.	Matriz de consistencia	60
Anexo 2.	Matriz instrumental	62
Anexo 3.	Instrumentos	67
Anexo 4.	Validación del instrumento (Juicio de Expertos)	71
Anexo 5.	Carta de autorización por parte de la empresa	72

Resumen

La presente investigación se realizó con el objetivo de determinar la relación entre el estrés laboral y el desempeño laboral de los colaboradores de la Financiera Crediscotia Tarapoto, 2019. Para el desarrollo de este estudio se aplicó una encuesta a los colaboradores de la financiera Crediscotia, la misma que constó de 50 preguntas para medir las variables de estudio, con una escala de Likert de 5 puntos. Para determinar la muestra aplicó el método probabilístico aleatorio simple, el cual fue de 108 colaboradores de la financiera Crediscotia. El tipo de investigación es descriptivo correlacional y el diseño de la investigación es no experimental de corte transversal. Se concluyó que: El estrés laboral y el desempeño laboral en los colaboradores de la financiera Crediscotia Tarapoto, se relacionan de forma directa e inversa (p-valor: 0.012; Rho = -0.240*) lo que indica que, al aumentar el estrés laboral, disminuirá el desempeño laboral y viceversa. Además, tenemos que los niveles del estrés laboral en los colaboradores de la financiera Crediscotia, tenemos que está en un nivel medio, ya que está con un 88.9%, y el nivel del desempeño está en nivel medio con un 71.3%.

Palabras clave: Estrés; desempeño; talento humano; evaluación; falta de justicia

Abstract

This research was conducted with the objective of determining the relationship between work stress and work performance of the employees of the Financial Crediscotia Tarapoto, 2019. For the development of this study a survey was applied to the employees of the financial Crediscotia, the same that consisted of 50 questions to measure the study variables, with a Likert scale of 5 points. To determine the sample, he applied the simple random probabilistic method, which was 108 employees of the financial Crediscotia. The type of research is descriptive correlational and the research design is non-experimental cross-sectional. It was concluded that: Work-related stress and work performance in employees of the financial company Crediscotia Tarapoto, are directly and inversely related (p -value: 0.012; $Rho = -0.240 *$), which indicates that as labor stress increases, Work performance will decrease and vice versa. We also have the levels of work stress in employees of the financial Crediscotia, we have that it is at a medium level, since it is with 88.9%, and the level of performance is at a medium level with 71.3%.

Keywords: Stress; performance; human talent; evaluation; lack of justice

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la situación problemática

En estos últimos tiempos, dada la globalización y el avance tecnológico permitieron la transformación del mundo laboral, generando nuevas formas de trabajo, cambio en la forma de relacionamiento laboral y modelos de empleabilidad, todo este cambio en gran magnitud ha dado paso al incremento del estrés relacionado con el trabajo y sus trastornos (OIT 2016).

En ese sentido, Werther & Davis (2008) menciona que los cambios tecnológicos son acelerados, que producen los cambios y evolución avanzada de producción, afectando la rutina de trabajo de los empleados, modifica su entorno laboral e incrementa el desarrollo de enfermedades crónicas debido al estrés.

En España, los trastornos mentales ocasionados por el trabajo ocasionaron costos de entre 150 y 372 millones en el año 2010, por otro lado, en el Reino Unido se perdieron 9,9 millones de días laborales debido al estrés, depresión y ansiedad, estos días perdidos equivalen al 43% de días laborables perdidos por enfermedad entre el año 2014 y 2015 (OIT 2016, p.12).

En Estados Unidos de Norteamérica, más de la tercera parte de trabajadores manifiestan adolecer de estrés crónico ocasionado por el trabajo, de los cuales, solo el 36% afirma que sus organizaciones brindan los medios y recursos suficientes para controlarlo (INFOCOP 2014, p.1).

En Francia, el costo total estimado por estrés laboral está entre 1,900 y 3,000 millones de euros (EU-OSHA 2014, p.8).

El estrés laboral trae como consecuencia efectos desfavorables tanto en los colaboradores como a nivel de las empresas. La Organización Mundial de la Salud (OMS, 2013) plantea que en los individuos, el estrés en el trabajo trae como consecuencia afecciones físicas y mentales, en casos extremos puede ocasionar trastornos psiquiátricos; asimismo, el estrés impactar a la

organización en su funcionamiento y en los resultados finales, ya que el rendimiento y desempeño se ve deteriorado.

En Perú, el 70% de trabajadores padecen de estrés laboral (Info Capital Humano, 2018).

Dada las cifras de estrés laboral a nivel internacional como nacional, los mismo que indican que el estrés laboral atañe al individuo en su desempeño, y ello a su vez afecta económicamente a la sociedad empresarial, por tal motivo, es preciso llevar a cabo la presente investigación, puesto que para la empresa es de importancia y relevancia conocer la validez de relación entre el estrés y el desempeño laboral, y poder tomar decisiones acertadas por el bienestar de sus colaboradores y también para sus finanzas.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general.

¿Cómo es la relación entre el estrés y el desempeño laboral de los colaboradores de la Financiera Crediscotia, Tarapoto 2019?

1.2.2. Problemas específicos.

- a) ¿Cómo es la relación entre el estrés laboral y el talento humano?
- b) ¿Cómo es la relación entre el estrés laboral y los factores internos?
- c) ¿Cómo es la relación entre el estrés laboral y las evaluaciones?

1.3. Justificación de la investigación

Relevancia social

Puesto que es importante resolver la relación que hay entre el estrés y el desempeño laboral en la Financiera Crediscotia Tarapoto, es que esta investigación es de utilidad ya que Crediscotia es

una entidad que brinda sus servicios a la población Sanmartinense, y que las afecciones de su personal, puede repercutir directamente en ellos. A través de los resultados, obtenidos se tomarán decisiones sobre la mejora del estrés en las mencionadas instituciones del estado. Se realizarán actividades para optimizar el desempeño general en la Financiera Crediscotia de Tarapoto.

Relevancia teórica

Esta investigación se realizó con el fin brindar aportes a los conocimientos ya existentes sobre el impacto que genera el estrés en el desempeño, de los resultados obtenidos se podrán sistematizar una propuesta, para ser incorporado como conocimiento a las ciencias administrativas, ya que se estaría demostrando que los elevados niveles de estrés afectarían el desempeño de los colaboradores en las instituciones privadas. Asimismo, favorecerá y enriquecerá a los trabajos de investigación de la Universidad Peruana Unión.

Relevancia metodológica

Por ser de diseño no-experimental y nivel correlacional permitió determinar la relación entre variables entre los colaboradores de la Financiera Crediscotia Filial Tarapoto 2019.

1.4. Presuposición filosófica

Elena G. White en su menciona que lo que mata al ser humano es la preocupación, no es el trabajo y la única forma de evitar o reducir las preocupaciones es llevar todas nuestras cargas a los pies de Jesús, así como también está escrito en las sagradas escrituras en específico el libro de Mateo 11:28 que dice: vengan a mí todos los cansados y agobiados y les concederé descanso. Muchos siempre están preocupados y muchas veces cargan con preocupaciones ajenas. Consideremos que Dios todos los días brinda las bondades de su providencia en su creación para

poder disfrutar y contar con esperanza que reconforta los corazones, pero muchas veces los seres humanos pasan por alto las bendiciones presentes. La mente de los seres humanos está concentrada en cosas desagradables que creen que les puede sobrevenir o les puede llegar a ocurrir. Hay probabilidades de que realmente existan algunas dificultades que aun siendo pequeñas puedan ocasionar nublar la mente y no darse cuenta de tantas bendiciones que se tienen y merecen gratitud (White 2007).

1.5. Objetivos de investigación

1.5.1. Objetivo general.

Establecer la relación entre el estrés y desempeño laboral en los colaboradores de la Financiera Crediscotia Tarapoto, 2019.

1.5.2. Objetivos específicos.

Establecer la relación entre el estrés laboral y el talento humano.

Establecer la relación entre el estrés laboral y los factores internos.

Establecer la relación entre el estrés laboral y las evaluaciones.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de investigación

2.1.1. Antecedentes internacionales

En el plano internacional, en Ecuador, Chaves, Zegallos y Arteaga, (2018) realizaron un análisis sobre el riesgo psicosocial del estrés en el departamento administrativo de una empresa agrícola, encaminado a establecer la influencia que produce el estrés en el desempeño, cuya población estuvo constituida por todo el personal administrativo de la empresa. Concluyeron en que es preciso la aplicación de terapias para controlar el estrés, a fin de precaver el incremento de la tensión personal, ya que actualmente es muy común y que representa un gran problema para la salud de los trabajadores.

Por otro lado, en Venezuela, Kreditnya (2016) realizó un estudio acerca del estrés laboral en directivos de un banco, orientado a determinar el estrés del personal directivo de dicho banco. El método de la investigación fue descriptivo, considerando como población a 27 colaboradores. Los resultados indicaron que los directivos experimentan dos tipos de estrés: estrés y distrés, que son producidos por causas psicosociales, ambientales y organizacionales, poniendo en evidencian comportamientos estresantes en un nivel medio-alto de estrés. Concluyeron que, existe una alta predisposición al estrés laboral por parte de los directivos.

Finalmente, en España, Betancourt (2016) llevó a cabo una investigación que trata del estrés laboral en la unidad oncológica del hospital universitario, cuyo objetivo fue el de inquirir en el estrés laboral del personal. La metodología utilizada fue el descriptivo y su diseño, un diseño campo. Tuvo una población de 54 trabajadores que laboran en la unidad oncológica. Los resultados permiten notar que el estrés provocado por los factores ambientales tiene una

incidencia negativa en el desempeño laboral, al igual que el que producen los factores organizacionales e individuales.

2.1.2. Antecedentes nacionales

En el ámbito nacional, en el distrito de Carabayllo, Mamani et. al (2017) realizaron una investigación acerca del estrés y desempeño en una empresa de transporte urbano, encaminado a determinar la relación entre las variables en dicha empresa. La metodología de investigación aplicada fue el descriptivo-correlacional, diseño no experimental y corte transeccional. Su muestra estuvo constituida por 260 trabajadores. En sus conclusiones declaran que las variables estudiadas mantienen una relación inversa y a la vez significativa de grado moderado y bajo ya que su p-valor fue de -0,257 y una significancia de 0.00, lo que quiere decir que, cuando el nivel del desempeño es mayor, el nivel de estrés será menor, o disminuirá, y viceversa.

Asimismo, en Juliaca, Apaza (2015) realizó un estudio acerca de los factores motivadores y su influencia en el desempeño laboral en una municipalidad, con el objetivo de resolver la influencia entre variables. El método de esta investigación fue descriptivo con un nivel correlacional. Los resultados demuestran que, existe una vinculación de significancia entre los factores motivadores y el desempeño laboral en la municipalidad ya que obtuvo un $r=.786$

Finalmente, en Chiclayo, Enriquez y Pérez (2017) elaboraron una propuesta en los trabajadores de tiendas EFE para gestionar el estrés laboral, el cual tuvo como objetivo la elaboración de dicha propuesta. Para ello utilizaron un método de investigación prospectivo, descriptivo, de diseño no experimental y transaccional. La población considerada para dicho estudio fue todo el personal de la agencia con un total de 35 empleados en planilla. De los resultados obtenidos, se presenta un gran porcentaje de los clientes internos presentan un alto

nivel de estrés, esto se debe al trajín del trabajo al que son sometidos, ya que realizan actividades dentro y fuera de su horario de trabajo.

Nivel local

A nivel local, Ayay & Azan (2018) realizaron una investigación concerniente a la relación del estrés con el desempeño laboral en una empresa ubicada en Picota. El método de investigación utilizado fue el transaccional de tipo correlacional. Dado los resultados refieren que en la empresa Induamérica Trade S.A. el estrés y el desempeño no tienen relación significativa.

Por último, Gárate (2017) realizó un estudio en el hospital II – 2 Tarapoto acerca del nivel de estrés y grado de desempeño, con el objetivo de evaluar sus niveles. El método de investigación utilizada fue el no experimental y con un diseño de estudio descriptivo correlacional. De los resultados obtenidos tenemos que, en el Hospital II-2 de Tarapoto el estrés y el desempeño sí existe relación de forma directa y significativa, este resultado se obtuvo a través del análisis estadístico el Rho de Spearman que obtuvo un valor de 0,373.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Variable independiente: estrés laboral

Delgado (2016) refiere que el estrés es una respuesta psicológica, fisiológica y conductual que experimenta toda persona en su intento por adaptarse a las presiones de su entorno interno y externo.

El estrés laboral es un problema que se produce en el ámbito laboral y es importante buscar estrategias para poder manejarlo, de tal manera que contribuya positivamente tanto en su vida personal, en su entorno laboral y su entorno exterior (Cruz 2018).

Ante los estímulos del entorno, todo ser humano responde con reacciones, si los estímulos se vuelven constantes y en demasía, entonces producen emociones fuertes y negativas a nivel cerebral y luego afecta fisiológicamente (Llanillo & Eustolia 2016).

Historia del estrés laboral.

El término estrés tiene sus inicios en la década de los 30's con Hans Selye, estudiante de medicina en la Universidad de Praga, pudo notar que todos los enfermos con distintas enfermedades y a quienes estudiaba padecían síntomas generales y también similares como: fatiga general, pérdida de apetito, bajo peso, debilidad, entre otros; los mismos que llamaron la atención de Selye, quien lo nombró el síndrome de estar enfermo o síndrome general de adaptación. Después, Selye al término de su carrera profesional, posteriormente realizó un posdoctorado en la Universidad McGill de la ciudad de Montreal en Canadá con el fin de realizar diversos experimentos a favor de la salud emocional y física de los pacientes enfermos. Uno de ellos fue comprobar que el ejercicio físico fatigante usando ratones de laboratorio que causaba el aumento de las hormonas suprarrenales como la adrenalina y la noradrenalina, asimismo, atrofia el sistema linfático y causa úlceras gástricas. A todo es grupo lo nombró “estrés biológico” y luego, con el pasar de los años lo denominó simplemente como “estrés” (Fernández, 2010).

Causas del estrés.

Forbes (2011) menciona que gran parte del proceso que provoca el estrés laboral están vinculadas directamente con la forma en la que se desenvuelven las actividades laborales y el modo como operan dentro de la organización. A estos factores se les denomina “peligros relacionados con el estrés”, siendo asociados no solo en el ámbito laboral como en colaboradores

y clientes en forma indirecta, sino en otros ámbitos de la vida cotidiana. Entre las causas más comunes y frecuentes se exponen los siguientes:

- a) Exceso de trabajo.
- b) Inestabilidad laboral.
- c) Exceso de compromiso en las responsabilidades asignadas.
- d) Inseguridad en el empleo.
- e) Mayor nivel de exigencia.
- f) Condiciones de trabajo poco atractivas.
- g) Exposición a prejuicios por edad, sexo, religión, etc.
- h) Exposición a la violencia o amenaza.
- i) Falta de reconocimientos e incentivos.
- j) Poco conocimiento de las funciones de trabajo.
- k) Falta de comunicación y trabajo en equipo.

Consecuencias del estrés.

Cano (2002) afirma que el estrés puede fortalecer las actividades del individuo haciéndolas mucho más productivas, pero si el proceso de activación es constante y excesiva, se agotan los recursos y viene la fatiga y la disminución del rendimiento en el trabajo. El estrés altera de forma diferente a cada individuo y por lo general se presenta a causa de las excesivas demandas en el

trabajo, por las desvalorizaciones en los puestos de trabajo, que traen como consecuencia: baja autoestima, cansancio, agotamiento físico, pérdida de autonomía, confusión, irritabilidad y pérdida de control en ciertas actividades laborales.

Para realizar actividades muy complejas o ser eficientes en tareas simples, se necesita un cierto nivel de activación, pero si hay un exceso en esa activación eso va dificultar el desarrollo de dichas tareas.

Las consecuencias del estrés en el trabajo son diversas, en su gran mayoría tienen una connotación negativa en la salud del individuo, así como en el deterioro cognitivo y la disminución de la productividad laboral. El estrés repercute de forma negativa en la salud, ya sea por varias vías, tales como: cambios en los hábitos, alteraciones en el sistema nervioso autónomo e inmune y variaciones cognitivas que pueden afectar el comportamiento, las emociones y la salud propiamente dicha.

Dimensiones de estrés laboral.

Benaiges (2010) señala que existen cinco elementos que influyen considerablemente en el estrés laboral, las cuales son fundamentadas para muchos investigadores a fin de dar un sustento científico a la presente investigación.

a) Apoyo organizacional:

Sucedde cuando los trabajadores se dan cuenta cuando la empresa o institución valora su esfuerzo y se preocupa por su confort, como por ejemplo: cuando se entrega recompensas con equidad, cuando los colaboradores poseen autonomía para tomar decisiones y sus líderes transmiten apoyo y confianza al equipo de trabajo. Esta variable es de suma importancia tanto en

la teoría como en la práctica, y es relacionado con el comportamiento y compromiso organizacional a fin de obtener mejores resultados (Bravo, Yáñez y Jiménez, 2007).

b) Sobrecarga laboral:

Gill y García (2008) mencionan que se presenta cuando las labores están desorganizadas, cuando algunos colaboradores tienen una agenda floja y otras lo tienen bien cargada, y más aún cuando la persona está con una fuerte presión por el cuantioso trabajo que tiene bajo su cargo. En esta dimensión se incluye aspectos cuantitativos y cualitativos relacionados con el trabajo, tales como: trabajo bajo presión, exceso de trabajo o trabajo estresante.

Mejía y Murga (2019) mencionan que la sobrecarga laboral se da como consecuencia de un trabajo mal distribuido, con horarios ajustados, mala distribución de las funciones, y el sometimiento a altas presiones. También están las altas demandas cuantitativas como cualitativas relacionadas al trabajo.

c) Dificultades interpersonales:

Son aquellas dificultades que se enfrenta con otros individuos, ya sea por falta de relacionamiento, empatía o inteligencia emocional. Estas actitudes son originadas en uno mismo y por la escasa inteligencia interpersonal que se posee (Benaiges, 2010).

Carmona y López (2015) mencionan que son las dificultades ocasionadas por la falta de inteligencia emocional al momento de ejercer las relaciones interpersonales con los colegas de trabajo.

d) Fuentes intrínsecas de insatisfacción:

Aparicio (2014) sostiene que viene a ser una actitud negativa del colaborador hacia su trabajo inherente, puesto que no se siente satisfecho con las condiciones laborales que le otorgan. Estas acciones negativas o de rechazo dependerán exclusivamente de las condiciones laborales en las que se encuentren y de la personalidad que transmiten. Un estado de intranquilidad, de constante ansiedad e incluso de depresión crónica al que llega un individuo refleja que se encuentra totalmente insatisfecha en su entorno laboral.

Para Fernández (2017) son las respuestas negativas que siente el trabajador en su centro laboral, esto es ocasionado por las malas condiciones laborales y malas relaciones laborales que generan ansiedad, tensión y hasta depresión.

e) Justicia organizacional:

Nace cuando se otorgan los recursos necesarios a los colaboradores en forma justa y equitativa como por ejemplo: ofrecer salarios justos que se ajusten a las reales necesidades de todos los trabajadores y fomentar un ambiente de trabajo digno y gratificante (Hurtado, 2014).

2.2.2. Variable dependiente: desempeño laboral

Es la manifestación de las competencias laborales que poseen los trabajadores y estas se integran en un conjunto de conocimientos, sistemas, experiencias, habilidades, motivaciones, sentimientos, actitudes, valores morales que contribuyen al logro de metas esperadas, las mismas que corresponden con exigencias productivas, técnicas y servicios de la organización. (Chiavenato, 2012).

Historia del desempeño laboral.

El desempeño laboral tuvo sus inicios en el siglo XIX, y como pionero Robert Owen en New Lanark, Escocia. Luego Francis Galton (1822–1911) realizó aportes utilizando nuevos métodos estadísticos a fin de medir las discrepancias individuales.

En 1998 se implementa el purismo empresarial, en consecuencia a ello los trabajadores comienzan a desarrollar conceptos propios acerca de las competencias laborales y la evaluación del desempeño como un instrumento para alcanzar la efectividad en la productividad humana (Martínez, 2005).

Hoy en día, el desempeño es valorado como uno de los indicadores elementales que miden la competitividad dentro y fuera de la empresa, permitiendo a la misma medir sus resultados y tomar acciones y formular estrategias de mejora constante, de esta forma acrecentar su productividad y en consecuencia un incremento en las utilidades de la empresa.

Importancia del desempeño laboral.

Para conseguir un desempeño óptimo dentro de las empresas es elemental que los trabajadores conozcan y comprendan sus funciones, los procedimientos a seguir, las normas y políticas que rigen y las metas a cumplir, es por ello que el desempeño es muy importante (Work Meter, 2012).

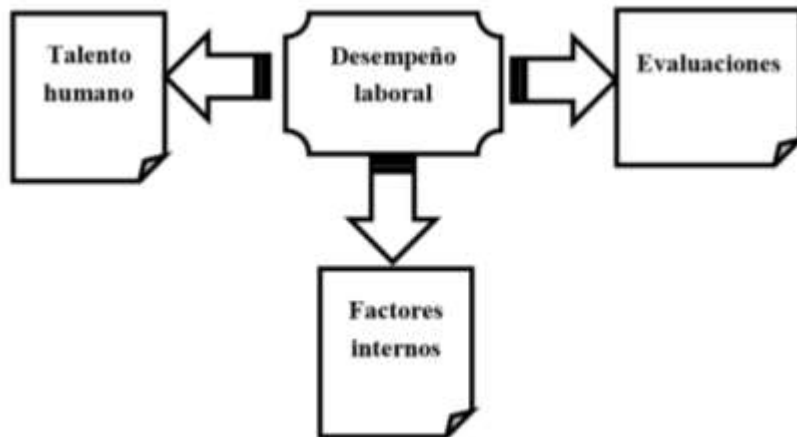
Según Pedraza et. al, (2010) el desempeño laboral es valorado como un elemento importante para el desarrollo de las organizaciones, pudiendo ser estas públicas o privadas, ya que aporta grandes beneficios a las mismas, y contribuye al incremento del nivel de satisfacción laboral, de esta manera también se garantiza el logro de los objetivos organizacionales.

Dimensiones del desempeño laboral.

Según Mamani (2016) las dimensiones del desempeño laboral son (Ver Gráfico 1):

Gráfico 1

Dimensiones del desempeño laboral



Fuente: Mamani (2016)

a) Talento Humano:

Es el conjunto de cualidades, características y conocimientos que posee cada trabajador y son combinadas con los demás trabajadores de una empresa, estas resultan en la capacidad de los mismos para comprender inteligentemente las formas de resolución de problemas a través de sus destrezas, habilidades y experiencias (Martha 2005).

b) Factores Internos:

Tienen que ver con las destrezas, características o competencias adquiridas por cada individuo a través de los conocimientos, habilidades y capacidades adquiridas a lo largo de su vida y en su centro laboral, estas habilidades consideradas son: la adaptabilidad, la comunicación, las iniciativas, los conocimientos, estándares de trabajo, trabajo en equipo, desarrollar los talentos, dinamizar el diseño del trabajo y la maximización del desempeño (Werther, 2008).

c) Evaluaciones:

Es el proceso que consiste en el recojo de información concerniente a las competencias que desarrollan los individuos y se comparan con el perfil de competencias requeridas para un determinado puesto de trabajo, en consecuencia esta pueda expresar un juicio de valor sobre el ajuste al mismo; dichas competencias deben ser evaluadas antes de incorporar a los individuos en una empresa (Serrano, 2004).

Definiciones de términos

- a) Desempeño: se define como la actuación de un individuo en consecuencia de determinados objetivos direccionados y con evaluación de los resultados obtenidos.
- b) Eficacia y eficiencia con el logro de objetivos: capacidad que tiene una empresa para concretar con su misión, abarcando con la satisfacción de sus clientes, la calidad de sus productos, la adaptación al cambio y a su desarrollo.
- c) Factores organizacionales: conformada por cuatro elementos básicos que permiten la preparación de todo proyecto, estos son: la estructura organizacional, tecnología, recursos humanos, unidades externas y complejidad de las tareas.
- d) Gestión de recursos humanos: administración de los colaboradores de una determinada empresa que consiste en la obtención de personal, la planificación, organización, desarrollo y permanencia del personal en la empresa.
- e) Motivación: acciones que impulsan la satisfacción de los trabajadores a través de la identificación de sus necesidades.

- f) Liderazgo: habilidad que poseen las personas para influir en un grupo con el objetivo de alcanzar las metas organizacionales, esta puede ser formal o informal, dentro o fuera de la estructura formal de la organización.

2.3. Marco conceptual

Desempeño

En esencia es la acción y consecución de cumplir con las obligaciones, realización de actividades y la dedicación a diversas tareas.

Eficacia y eficiencia con el logro de objetivos

Capacidad de optimar los recursos que posee la empresa a través de procesos bien establecidos y lograr los objetivos trazados.

Factores organizacionales

Engloban elementos que ayudan a la empresa a desarrollarse, las cuales son: relaciones laborales, productividad, participación, capacitación, comunicación, motivación, objetivos y estándares.

Gestión de recursos humanos

Proceso administrativo enfocado en incrementar y preservar el esfuerzo, prácticas, los conocimientos, la salud y habilidades de cada uno de los miembros de una empresa, buscando su beneficio, el de la empresa y la sociedad en general.

Motivación

Estado interior de cada individuo que activa, encamina y conserva la conducción del mismo hacia el cumplimiento de metas y fines determinados, es decir, lo que lo impulsa a realizar las tareas determinadas para conseguirlo.

Liderazgo

Ejercer influencia en un grupo de personas orientándolas a cumplir metas y objetivos, en la que ambas partes son beneficiadas.

CAPÍTULO III: MATERIALES Y MÉTODOS DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Tipo de investigación

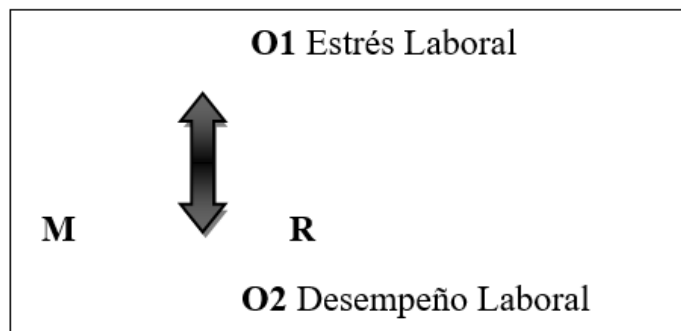
Es descriptiva, ya que su fin fue identificar las propiedades y características resaltantes de los resultados obtenidos para su descripción.

Tiene un alcance correlacional, porque se asociaron variables por medio de un estándar predecible para variables (Hernández et al., 2010).

3.2. Diseño de investigación

Para este estudio es no experimental de corte transversal, dado que, las variables no fueron manipuladas deliberadamente, ya que los resultados fueron observados tal como están y en su contexto natural y después fueron analizados. Fue transversal porque se tomaron los datos en un momento único (Hernández, Fernández, y Baptista (2014).

El diseño es el siguiente:



Donde:

M: Colaboradores pertenecientes a la Financiera de Crediscotia de Tarapoto.

O1: Medidas para la variable O1.

O2: Medidas para la variable O2.

R: Correlación entre variables.

3.3. población y muestra

3.3.1. Población

La población del presente estudio está constituida por 120 colaboradores de la Financiera Crediscotia Tarapoto.

Criterios de inclusión:

- trabajadores en planilla mínimo 6 meses.
- Trabajadores de todas las áreas.
- Trabajadores mayores de 18 años.

Criterios de exclusión:

- Trabajadores que estuvieron de vacaciones al momento de aplicar la encuesta.
- Trabajadores en su último mes de trabajo.
- Trabajadores que estén en condición de practicantes.

3.3.2. Muestra

El cálculo de la muestra se hizo a través del método probabilístico aleatorio simple, mediante la fórmula estadística para poblaciones finitas, el cual se expone a continuación:

$$n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot p \cdot (1-p)}{(N-1) \cdot e^2 + Z^2 \cdot p \cdot (1-p)}$$

Dónde:

n: tamaño de la muestra.

N: Total de la población = 120 colaboradores

Z^2 = Confiabilidad para el tamaño de la muestra (95%)

p: prevalencia esperada del tamaño de la muestra (50 %)

q: complemento de p ($q = 1 - p$).

e^2 : error del muestreo = 3%

Reemplazando los valores, se obtuvo la siguiente muestra:

$$n = \frac{120 \cdot 1.96^2 \cdot 0.5 (1-0.5)}{(120-1) 0.03^2 + 1.96^2 \cdot 0.5 (1-0.5)}$$

$$n = \frac{120 (3.8416) * 0.5 * 0.5}{199 * 0.0009 + 3.8416 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = \frac{115.248}{1.0675}$$

$$n = 108$$

La muestra estuvo constituida por 108 colaboradores de la Financiera de Crediscotia Filial Tarapoto.

En la Tabla 1 se muestran los datos sociodemográficos de los encuestados, en cuanto al Género está con un 58.3% conformado por masculino y un 41.7% por femenino. En cuanto a la edad tenemos un 56.5% de 26 a 33 años, seguido del 23.1% de 34 a 41 años y del 20.4% de 18 a

25 años. Por último, en cuanto tiempo de trabajo tenemos que el 84.3% son de 0 a 10 años, seguido del 15.7% de 11 a 20 años.

Tabla 1

Descripción de datos sociodemográficos

		Frecuencia	Porcentaje
Género	Femenino	45	41.7%
	Masculino	63	58.3%
Edad	18 a 25 años	22	20.4%
	26 a 33 años	61	56.5%
	34 a 41 años	25	23.1%
Tiempo de trabajo	0 a 10 años	91	84.3%
	11 a 20	17	15.7%
Total		108	100.0%

Fuente: Encuesta realizada a los colaboradores de la financiera Crediscotia Tarapoto (2019)

3.4. Hipótesis

3.4.1. Hipótesis general

Existe relación significativa entre el estrés y el desempeño laboral en los colaboradores de la Financiera Crediscotia Tarapoto, 2019.

3.4.2. Hipótesis específicas

Existe relación significativa entre el estrés laboral y el talento humano.

Existe relación significativa entre el estrés laboral y los factores internos.

Existe relación significativa entre el estrés laboral y las evaluaciones.

3.5. técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica de recolección de datos

El recojo de la información se hizo utilizando la técnica de la encuesta, el mismo que está conformado por 31 preguntas para medir el estrés laboral y 19 preguntas para el desempeño laboral.

Instrumentos de recolección de datos

Para el recojo de información se recurrió a la utilización de dos instrumentos, los cuales midieron las variables de estudio. El instrumento de estrés laboral fue creado y validado por Benaiges (2010) y se considerado 31 preguntas para el cuestionario. Los factores que permiten evaluar el estrés son cinco: fuentes intrínsecas de insatisfacción, falta de apoyo organizacional, sobrecarga laboral, dificultades interpersonales, falta de justicia organizacional. Su escala de respuesta es la escala de Likert de 5 puntos. El instrumento de desempeño laboral fue sustentado por Chiavenato (2012) y se utilizó 19 preguntas de medición. Los factores que permiten evaluar el desempeño laboral son tres (3): Talento humano, factores internos, evaluaciones. Su escala de respuesta es la escala de Likert de 5 puntos.

Características generales

Está diseñado para identificar características y condiciones de las personas que determinan, el nivel de la percepción general y específica del ambiente laboral con respecto a las dimensiones del desempeño.

Este instrumento puede ser utilizado para conocer el nivel de estrés y desempeño laboral que posee un colaborador en el puesto que ocupa.

Tabla 2

Escala en la encuesta del estrés y el desempeño laboral

1= Totalmente en desacuerdo	2= Bastante en desacuerdo	3= Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	4= Bastante de acuerdo	5= Totalmente de acuerdo
--------------------------------	------------------------------	---------------------------------------	---------------------------	--------------------------------

Fuente: Encuesta realizada a los colaboradores de la financiera Crediscotia Tarapoto, 2019

3.6. Técnicas para el procesamiento y análisis de los datos

Luego de aplicar los instrumentos se procedió a registrar las respuestas en el programa estadístico SPSS 22.00, con la finalidad de procesar las respuestas e interpretar los resultados

estadísticos como la prueba de normalidad, prueba de confiabilidad y correlación entre las variables en cuestión.

3.7. Plan de tratamiento de datos

Para saber la distribución de los datos se aplicó la prueba de normalidad y teniendo una muestra es de 108 se consideró la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov, cuyos resultados presentan que la distribución de los datos de la muestra es no paramétricos, ya que la significancia es menor a 0,05. Luego de ello, para determinar la relación entre las variables se utilizó el estadístico de Rho Spearman. (Ver Tabla 3).

Tabla 3
Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra

	Kolmogorov-Smirnov^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Estrés laboral	.094	108	.021
Falta de apoyo organizacional	.152	108	.000
Sobrecarga laboral	.145	108	.000
Dificultades interpersonales	.243	108	.000
Fuentes intrínsecas de satisfacción	.220	108	.000
Falta de justicia organizacional	.242	108	.000
Desempeño laboral	.089	108	.036
Talento humano	.155	108	.000
Factores internos	.134	108	.000
Evaluacion	.082	108	.068

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: elaboración propia

3.8. Confiabilidad y validez de los instrumentos

3.8.1. Confiabilidad de instrumentos

Para medir la confiabilidad de los instrumentos, se recurrió a la utilización del coeficiente del Alpha de Cronbach, obteniéndose como resultado que, el estrés laboral obtuvo un indicador de .853 y para el desempeño laboral obtuvo un indicador de .806 (Hernández et al, 2014:208). (Ver Tabla 4).

Tabla 4

Confiabilidad de las variables estrés y desempeño laboral

Variables	Alfa de Cronbach	Ítems
Estrés laboral	.853	31
Desempeño laboral	.806	19

Fuente: Elaboración propia

3.8.2. Validación de instrumentos

Para la validación de instrumentos se procedió por medio del juicio de expertos, de profesionales reconocidos como expertos cualificados para dar un juicio valorativo de los instrumentos elaborados. (Ver anexo 4).

Tabla 5

Validez según Juicio de Expertos

Nombre del experto	Grado Académico	Año de experiencia	Rol actual	Título profesional	Institución que labora
Elmer Cruzado Vásquez	Maestro	5 años	Docente universitario	Maestro	Universidad Peruana Unión
Roger Burgos Bardales	Magíster	8 años	Docente universitario	Magíster	Universidad Peruana Unión
	Maestro	9 años		Maestro	

Amado Arce
Cobeñas

Docente
universitario

Universidad
Peruana Unión

Fuente: Elaboración propia

CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Resultados

A continuación, se presentan los resultados de la muestra y pruebas de hipótesis.

En la Tabla 6 se exponen los niveles del estrés laboral y sus dimensiones. El estrés laboral está con un 88.9% en nivel medio, seguido del 11.1% en nivel bajo; En cuanto a sus dimensiones tenemos que, la falta de apoyo organizacional está en un 75% con nivel alto, seguido del nivel medio con un 25%; la sobrecarga laboral está en nivel alto con el 68.5%, seguido del nivel medio con el 31.5%; las dificultades interpersonales están en nivel alto con el 77.8%, seguido del nivel medio con el 22.2%; las fuentes intrínsecas de satisfacción están en nivel alto con el 84.3%, seguido del nivel medio con el 15.7%; por último, la dimensión falta de justicia está en nivel alto con 90.7%, seguido del nivel medio con el 9.3%

Tabla 6

Niveles del estrés laboral y sus dimensiones

	Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Estrés laboral	Bajo	12	11.1
	Medio	96	88.9
Falta de apoyo organizacional	Medio	27	25.0
	Alto	81	75.0
Sobrecarga laboral	Medio	34	31.5
	Alto	74	68.5
Dificultades interpersonales	Medio	24	22.2
	Alto	84	77.8
Fuentes intrínsecas de satisfacción	Medio	17	15.7
	Alto	91	84.3
Falta de justicia	Medio	10	9.3

	Alto	98	90.7
	Total	108	100.0

Fuente: Encuesta a los colaboradores de la financiera Crediscotia Tarapoto, 2019

En la Tabla 7 se presentan los niveles del desempeño laboral y sus dimensiones. El desempeño laboral está con el 71.3% en nivel medio, seguido del nivel alto con el 28.7%; en cuanto a sus dimensiones tenemos que, el talento humano está con en un nivel medio con el 94.4%, seguido del nivel alto con el 5.6%; los factores internos están en nivel medio con el 77.3%, seguido del nivel alto con el 28.7%

Tabla 7

Niveles del desempeño laboral y sus dimensiones

	Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Desempeño laboral	Medio	77	71.3
	Alto	31	28.7
Talento humano	Medio	102	94.4
	Alto	6	5.6
Factores internos	Medio	54	50.0
	Alto	54	50.0
Evaluación	Medio	77	71.3
	Alto	31	28.7
	Total	108	100.0

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la financiera Crediscotia Tarapoto, 2019

En la Tabla 8 se exponen los niveles del estrés laboral según la edad de los encuestados. En cuanto al estrés laboral, tenemos que de 26 a 33 años está con un 50.9% en nivel medio, seguido de los de 34 a 41 años con un 19.4% en nivel medio, por último, los de 18 a 25 años está en un 18.5% en nivel medio. Con respecto a sus dimensiones, la falta de apoyo organizacional, tenemos que de 26 a 33 años está con un 45.4% en nivel alto, seguido de los de 34 a 41 años con un 16.7% en nivel alto, por último, los de 18 a 25 años está en un 13% en nivel alto. En la

dimensión sobrecarga laboral, tenemos que de 26 a 33 años está con un 37% en nivel alto, seguido de los de 34 a 41 años con un 18.5% en nivel alto, por último, los de 18 a 25 años está en un 13% en nivel alto. En la dimensión dificultades personales, tenemos que de 26 a 33 años está con un 41.7% en nivel alto, seguido de los de 34 a 41 años con un 21.3% en nivel alto, por último, los de 18 a 25 años está en un 14.8% en nivel alto. En la dimensión fuentes intrínsecas de satisfacción, tenemos que de 26 a 33 años está con un 48.1% en nivel alto, seguido de los de 18 a 25 años con un 18.5% en nivel alto, por último, los de 34 a 41 años está con un 17.6% en nivel alto. Por último, en la dimensión falta de justicia, tenemos que de 26 a 33 años está con un 54.6% en nivel alto, seguido de los de 34 a 41 años con un 18.5% en nivel alto, por último, los de 18 a 25 años está en un 17.6% en nivel alto.

Tabla 8

Niveles del estrés laboral según la edad

	Nivel	18 a 25 años	26 a 33 años	34 a 41 años	Total				
Estrés laboral	Bajo	2	1.9%	6	5.6%	4	3.7%	12	11.1%
	Medio	20	18.5%	55	50.9%	21	19.4%	96	88.9%
	Alto	14	13.0%	49	45.4%	18	16.7%	81	75.0%
Falta de apoyo organizacional	Bajo	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
	Medio	8	7.4%	12	11.1%	7	6.5%	27	25.0%
	Alto	14	13.0%	49	45.4%	18	16.7%	81	75.0%
Sobrecarga laboral	Bajo	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
	Medio	8	7.4%	21	19.4%	5	4.6%	34	31.5%
	Alto	14	13.0%	40	37.0%	20	18.5%	74	68.5%
Dificultades interpersonales	Bajo	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
	Medio	6	5.6%	16	14.8%	2	1.9%	24	22.2%
	Alto	16	14.8%	45	41.7%	23	21.3%	84	77.8%
Fuentes intrínsecas de satisfacción	Bajo	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
	Medio	2	1.9%	9	8.3%	6	5.6%	17	15.7%
	Alto	20	18.5%	52	48.1%	19	17.6%	91	84.3%
Falta de justicia	Bajo	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
	Medio	3	2.8%	2	1.9%	5	4.6%	10	9.3%
	Alto	19	17.6%	59	54.6%	20	18.5%	98	90.7%

Fuente: Encuesta a los colaboradores de la financiera Crediscotia Tarapoto, 2019

En la Tabla 9 se indican los niveles del desempeño laboral según la edad de los encuestados. En cuanto al desempeño laboral, tenemos que de 26 a 33 años está con un 37% en nivel medio, seguido de los de 34 a 41 años con un 19.4% en nivel medio, por último, los de 18 a 25 años está en un 14.8% en nivel medio. En cuanto a las dimensiones, el talento humano, tenemos que de 26 a 33 años está con un 52.8% en nivel medio, seguido de los de 34 a 41 años con un 23.1% en nivel medio, por último, los de 18 a 25 años está en un 18.5% en nivel medio. En la dimensión factores internos, tenemos que de 26 a 33 años está con un 34.3% en nivel alto, seguido de los de 34 a 41 años con un 16.7% en nivel medio, por último, los de 18 a 25 años está en un 11.1% en nivel medio. En la dimensión evaluación, tenemos que de 26 a 33 años está con un 38% en nivel medio, seguido de los de 34 a 41 años con un 19.4% en nivel medio, por último, los de 18 a 25 años está en un 13.9% en nivel medio.

Tabla 9
Niveles del desempeño laboral según la edad

	Nivel	18 a 25 años	26 a 33 años	34 a 41 años	Total
Desempeño laboral	Bajo	0	0.0%	0	0.0%
	Medio	16	14.8%	40	37.0%
	Alto	6	5.6%	21	19.4%
Talento humano	Bajo	0	0.0%	0	0.0%
	Medio	20	18.5%	57	52.8%
	Alto	2	1.9%	4	3.7%
Factores internos	Bajo	0	0.0%	0	0.0%
	Medio	12	11.1%	24	22.2%
	Alto	10	9.3%	37	34.3%
Evaluación	Bajo	0	0.0%	0	0.0%
	Medio	15	13.9%	41	38.0%
	Alto	7	6.5%	20	18.5%
	Total	22	20.4%	61	56.5%

Fuente: Encuesta a los colaboradores de la Financiera Crediscotia Tarapoto, 2019

En la Tabla 10 se exponen los niveles del estrés laboral según el tiempo de trabajo de los encuestados. En cuanto al estrés laboral, tenemos que de 0 a 10 años está con un 75% en nivel

medio, seguido de los de 11 a 20 años con un 13.9% en nivel medio. En cuanto a las dimensiones, la falta de apoyo organizacional, tenemos que de 0 a 10 años está con un 63.9% en nivel alto, seguido de los de 11 a 20 años con un 11.1% en nivel alto. En la dimensión sobrecarga laboral, tenemos que de 0 a 10 años está con un 57.4% en nivel alto, seguido de los de 11 a 20 años con un 11.1% en nivel alto. En la dimensión dificultades interpersonales, tenemos que de 0 a 10 años está con un 64.8% en nivel alto, consecutivamente lo de 11 a 20 años con un 13% en nivel alto. En la dimensión fuentes intrínsecas de satisfacción, tenemos que de 0 a 10 años está con un 74.1% en nivel alto, seguido de los de 11 a 20 años con un 10.2% en nivel alto. Por último, en la dimensión falta de justicia, tenemos que de 0 a 10 años está con un 75% en nivel alto, seguido de los de 11 a 20 años con un 15.7% en nivel alto.

Tabla 10

Niveles del estrés laboral según el tiempo de trabajo

	Nivel	0 a 10 años		11 a 20		Total	
Estrés laboral	Bajo	10	9.3%	2	1.9%	12	11.1%
	Medio	81	75.0%	15	13.9%	96	88.9%
	Alto	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Falta de apoyo laboral	Bajo	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
	Medio	22	20.4%	5	4.6%	27	25.0%
	Alto	69	63.9%	12	11.1%	81	75.0%
Sobrecarga laboral	Bajo	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
	Medio	29	26.9%	5	4.6%	34	31.5%
	Alto	62	57.4%	12	11.1%	74	68.5%
Dificultades interpersonales	Bajo	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
	Medio	21	19.4%	3	2.8%	24	22.2%
	Alto	70	64.8%	14	13.0%	84	77.8%
Fuentes intrínsecas de satisfacción	Bajo	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
	Medio	11	10.2%	6	5.6%	17	15.7%
	Alto	80	74.1%	11	10.2%	91	84.3%
Falta de justicia	Bajo	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
	Medio	10	9.3%	0	0.0%	10	9.3%
	Alto	81	75.0%	17	15.7%	98	90.7%

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la financiera Crediscotia Tarapoto, 2019

La Tabla 11 presentan los niveles del desempeño laboral según el tiempo de trabajo de los encuestados. En cuanto al desempeño laboral, tenemos que de 0 a 10 años está con un 61.1% en nivel medio, seguido de los de 11 a 20 años con un 10.2% en nivel medio. En cuanto a las dimensiones, el talento humano, tenemos que de 0 a 10 años está con un 78.7% en nivel alto, seguido de los de 11 a 20 años con un 15.7% en nivel medio. En la dimensión factores internos, tenemos que de 0 a 10 años está con un 42.6% en nivel alto, seguido de los de 11 a 20 años con un 7.4% en nivel alto. Por último, en la dimensión evaluación, tenemos que de 0 a 10 años está con un 60.2% en nivel medio, seguido de los de 11 a 20 años con un 11.1% en nivel medio.

Tabla 11

Niveles del desempeño laboral según el tiempo de trabajo

	Nivel	0 a 10 años		11 a 20		Total	
Desempeño laboral	Bajo	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
	Medio	66	61.1%	11	10.2%	77	71.3%
	Alto	25	23.1%	6	5.6%	31	28.7%
Talento humano	Bajo	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
	Medio	85	78.7%	17	15.7%	102	94.4%
	Alto	6	5.6%	0	0.0%	6	5.6%
Factores internos	Bajo	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
	Medio	45	41.7%	9	8.3%	54	50.0%
	Alto	46	42.6%	8	7.4%	54	50.0%
Evaluación	Bajo	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
	Medio	65	60.2%	12	11.1%	77	71.3%
	Alto	26	24.1%	5	4.6%	31	28.7%

Fuente: Encuesta a los colaboradores de la financiera Crediscotia Tarapoto, 2019

4.2. Contrastación de hipótesis

Regla para la decisión

- Cuando el p-valor es > 0.05 se acepta la Hipótesis Nula (H_0).

- Cuando el p-valor es $< 0,05$ se acepta la Hipótesis Alternativa (H_1).

4.2.1. Hipótesis general

H₀: No existe relación significativa entre el estrés y el desempeño laboral.

H₁: Si existe relación significativa entre el estrés y el desempeño laboral.

Tabla 12

Correlación entre el estrés y el desempeño laboral

	Desempeño laboral		
	<i>Rho Spearman</i>	<i>p-valor</i>	<i>N</i>
Estrés laboral	-,240*	.012	108

***. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).*

Fuente: Encuesta a los colaboradores de la financiera Crediscotia Tarapoto, 2019

En la Tabla 12 se indica que el sig. (Rho= -0,240*; p-valor=0,012) correlación inversa y significativa, según Pallant (2011) por lo tanto, la hipótesis nula es rechazada y la hipótesis alterna es aceptada.

4.2.2. Hipótesis específica 1

H₀: No existe relación significativa entre el estrés laboral y el talento humano.

H₁: Si existe relación significativa entre el estrés laboral y el talento humano.

Tabla 13

Correlación entre el estrés laboral y el talento humano

	Talento humano		
	<i>Rho Spearman</i>	<i>p-valor</i>	<i>N</i>
Estrés laboral	-,266*	.005	108

***. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).*

Fuente: Encuesta a los colaboradores de la financiera Crediscotia Tarapoto, 2019

En la Tabla 13 se muestra que el sig. ($Rho=0,-266^*$; $p\text{-valor}=0,005$) correlación inversa y significativa, según Pallant (2011) por lo tanto, la hipótesis nula es rechazada y la hipótesis alterna es aceptada.

4.2.3. Hipótesis específica 2

H₀: No existe relación significativa entre el estrés laboral y los factores internos.

H₁: Si existe relación significativa entre el estrés laboral y los factores internos.

Tabla 14

Correlación entre el estrés laboral y los factores internos

	Factores internos		
	<i>Rho Spearman</i>	<i>p-valor</i>	<i>N</i>
Estrés laboral	-,220*	.022	108

***. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).*

Fuente: Encuesta a los colaboradores de la financiera Crediscotia Tarapoto, 2019

En la Tabla 14 se presenta que el sig. ($Rho=0,-220^*$; $p\text{-valor}=0,022$) correlación inversa y significativa, según Pallant (2011) por lo tanto, la hipótesis nula es rechazada y la hipótesis alterna es aceptada.

4.2.4. Hipótesis específica 3

H₀: No existe relación significativa entre el estrés laboral y la evaluación.

H₁: Si existe relación significativa entre el estrés laboral y la evaluación.

Tabla 15

Correlación entre el estrés laboral y la evaluación

	Evaluación		
	<i>Rho Spearman</i>	<i>p-valor</i>	<i>N</i>
Estrés laboral	-,152	.115	108

Fuente: Encuesta a los colaboradores de la financiera Crediscotia Tarapoto, 2019

En la Tabla 15 se indica que el sig. (Rho=0,-152; p-valor=0,115) es decir, no existe relación entre las variables, ya que el p-valor es menor a 0,05 según Hernandez-Sampieri et al., (2014, p. 302) por lo tanto, la hipótesis nula es rechazada y la hipótesis alterna es aceptada.

4.3. Discusión

En esta investigación se concluye que las variables están relacionadas significativamente y de manera inversa (p-valor = 0.000; Rho = -0.240*) lo que supone que, a mayor nivel de estrés laboral, el nivel del desempeño disminuirá. En un estudio de Alcalá (2011) afirma que el estrés laboral es ocasionado por los factores ambientales indican negativamente en el desempeño laboral. Por otro lado, Uruqueque (2017) en su investigación menciona que dichas variables se relacionan de forma inversa y significativa dado un p-valor = 0.000 y un Rho = -0,257. Por último, Gárate (2017) en su investigación argumenta que existe relación significativa y positiva entre las variables estrés y desempeño laboral (p-valor =0.000; Rho = 0.373), este último difiere de las conclusiones anteriores, ya que como la relación es positiva, quiere decir que al aumentar el estrés también aumentará el desempeño.

En cuanto a los niveles del estrés laboral tenemos que está en un nivel medio, ya que está con un 88.9%. Enríquez y Pérez (2017) en su investigación acerca del estrés laboral, concluyeron según sus resultados que, los clientes internos presentan un nivel alto de estrés. Por otro lado, Kreditnya (2016) en su investigación sobre el estrés laboral en Bod Zulia – Venezuela, concluyó que los directivos experimentan estrés y distrés, y que el nivel del estrés es medio-alto.

Según Delgado (2016) el estrés se origina cuando la persona siente que los recursos para realizar sus labores no son suficientes. Es por ello que el desempeño en el trabajo se reduce.

CAPÍTULO: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

5.1.1 En la financiera Crediscotia Tarapoto, el estrés y desempeño laboral se relacionan de forma directa e inversa ya que tiene un p-valor: 0.012 y un Rho = -0.240*, lo que indica que, al aumentar el estrés laboral, se reducirá el nivel del desempeño laboral y viceversa.

5.1.2 El estrés laboral y el talento humano se relacionan de forma directa e inversa (p-valor: 0.005; Rho = -0.266*) lo que indica que, al aumentar el estrés laboral, disminuirá el talento humano y viceversa.

5.1.3 El estrés laboral y los factores internos se relacionan de forma directa e inversa (p-valor: 0.022; Rho = -0.220*) lo que indica que, al aumentar el estrés laboral, disminuirán los factores internos y viceversa.

5.1.4 El estrés laboral y la evaluación de los colaboradores no se relacionan entre sí (p-valor: 0.115; Rho = -0.152).

5.2. Recomendaciones

5.2.1 Dado que los resultados muestran que la dimensión con el nivel más alto es la falta de justicia, que está con un 90.7%, esto indica que es necesario fomentar el compromiso del trabajo en equipo, demostrar el valor del trabajador involucrándolo y hacerle sentir que forma parte de la formulación de los objetivos de la empresa. Por lo que se recomienda a corto plazo realizar un plan de desarrollo integral de la Gestión del Talento Humano de la empresa en general, en la que se considere los siguientes aspectos: formación técnica, reconocimientos, incentivos, feedback y motivación.

5.2.2 Se recomienda activar un centro de entrenamiento para los mejores colaboradores de la empresa, en la cual ellos sean entrenados para ocupar cargos de mayor jerarquía. Esto motiva a los colaboradores a seguir superándose.

5.2.3 Por último se recomienda a la empresa mejorar las funciones de los puestos y el plan de incentivos según el área en la que trabajan.

REFERENCIAS

Alles, M. (2005). *Desarrollo del Talento Humano*. Buenos Aires: Ediciones Granica S.A

Aparicio, T. (25 de noviembre de 2014). La insatisfacción laboral [Mensaje en un blog].

Recuperado de

http://www.pulevasalud.com/ps/subcategoria.jsp?ID_CATEGORIA=103769&RUTA=1-3-70-103769

Apaza, R. (2015). *Factores motivadores y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad de la provincia de San Roman- Juliaca 2014*.

Universidad Andina Nestor Cadares Velaquez. Recuperado de

<http://repositorio.uancv.edu.pe/bitstream/handle/UANCV/453/TESIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Ayay, J. & Azan, E. (2018). *Relación del estrés laboral y el desempeño laboral en la cadena molinera Induamerica Trade S.A – San Martín*. Universidad Peruana Unión, 1–76.

Recuperado de

http://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/1053/Evelyn_Tesis_Bachiller_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Betancourt, A. (2016). *Estrés Laboral en el personal de la unidad oncológica del hospital universitario Antonio Patricio de Alcalá (Huapa) Cumana*. Recuperado de

<https://docplayer.es/19814936-Estres-laboral-en-el-personal-de-la-unidad-oncologica-del-hospital-universitario-antonio-patricio-de-alcala-huapa-cumana-estado-sucre.html>

Bravo C., Yáñez, A., y Jiménez, F. (2007). Bienestar psicológico, apoyo organizacional percibido y satisfacción laboral en funcionarios penitenciarios de Chile. Recuperado de

http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1575-06202011000300004

Bravo, J. (2011). Bienestar psicológico, apoyo organizacional percibido y satisfacción laboral.

Rev Esp Sanid Penit, 13, 91–99. Recuperado de

- http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1575-06202011000300004
- Cano, A. (2002). La Naturaleza del Estrés. *Universidad Complutense Madrid*. Recuperado de https://webs.ucm.es/info/seas/estres_lab/
- Carmona, M., & López, J. (2015). Autoconcepto, Dificultades Interpersonales, Habilidades Sociales Y Conductas Asertivas. *Revista Española de Orientación y Psicopedagogía*, 26(2), 42–58. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5224079>
- Chaves, R., Zegallos Y., & Arteaga, R. (2018). *Estrés y desempeño laboral*. 50 paginas. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/27481/risco_chj.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Chiavenato, I. (2012). *Administración de Recursos Humanos*. México: McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Cruz, Y. (2018). *Estrés laboral y desempeño profesional en el servicio de emergencia del Hospital Nuestra Señora de las Mercedes Carhuaz 2016*. Recuperado de <http://repositorio.usmp.edu.pe/handle/usmp/3488>
- Delgado, M. (2016). *Estrés laboral*. Retrieved from <http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FICHAS DE PUBLICACIONES/FONDO HISTORICO/DOCUMENTOS DIVULGATIVOS/DocDivulgativos/Psicosociologia/La carga de trabajo mental/carga mental.pdf>
- Enriquez, N., & Pérez, A. (2017). *El estrés y su influencia en el clima laboral de los colaboradores en el área de ventas de tiendas EFE Sede Chiclayo, 2016*. Recuperado de <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/4235/Perez%20Meza%20-%20Ayala%20Enriquez%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- EU-OSHA. (2014). La estimación del coste del estrés y los riesgos psicosociales relacionados con el trabajo. *Www.Healthy-Workplaces.Eu*, 0–41. <https://doi.org/10.2802/20493>
- Fernández, P. (2010). La influencia de los factores estresantes del trabajo en el rendimiento laboral. *Invenio*, 13(25), 111-124. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=87715116007>
- Fernández, G. (2017). *La motivación extrínseca e intrínseca de los empleados como éxito para las organizaciones laborales: Un estudio en el sector siderometalúrgico de La Rioja*. Recuperado de <https://es.scribd.com/document/416205525/foro-motivacion-y-emocion-docx>
- Forbes, R. (2011). El síndrome de Burnout: síntomas, causas y medidas de atención en la empresa. *Éxito Empresarial*, 160. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6698505>
- Gárate, A. (2017). *Nivel de estrés laboral y grado de desempeño laboral de los colaboradores del hospital II – 2 Tarapoto, 2016* (tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Tarapoto, Perú. Recuperada de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/16517/G%c3%a1rate_AAJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Gill, P., & García, J. (2008). Efectos de la sobrecarga laboral y la autoeficacia sobre el síndrome de quemarse por el trabajo (Burnout): Un estudio longitudinal en enfermería. *Revista mexicana de Psicología*, 25(2), 329-337. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=243016308012>
- Hernandez, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw Hill.

Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. México: McGraw Hill.

Hurtado, L. (2014). *Relación entre la percepción de justicia organizacional, satisfacción laboral y compromiso organizacional de docentes de una Universidad Privada de Bogotá*.

Universidad Católica de Colombia. Recuperada de

<https://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/2075/1/RELACI%C3%93N%20ENTRE%20LA%20PERCEPCION%20DE%20JUSTICIA%20ORGANIZACIONALM%20SATISFACCI%C3%93N%20LABORAL.pdf>

Info Capital Humano. (2018). *70% de los trabajadores peruanos sufren estrés laboral | Recursos Humanos, el portal del Capital Humano | Guia empresas recursos humanos peru*.

Recuperado de <https://www.infocapitalhumano.pe/recursos-humanos/noticias-y-movidas/70-de-los-trabajadores-peruanos-sufren-estres-laboral/>

INFOCOP. (2014, November 14). *¿Cómo manejar el estrés laboral?-Recomendaciones de la APA. Revista de Psicología*, 1. Recuperado de

http://www.infocop.es/view_article.asp?id=5363

Kreditnya, P. (2016). Estrés laboral en Directivos de Entidad Bancaria. 2(5), 255.

Llanillo, R. & Eustolia, M. (2016). El estrés laboral en México. *Universidad Tecnológica de*

Tecamac, 368–376. Recuperado de http://www.ecorfan.org/actas/A_1/32.pdf

Martínez, T. (31 de agosto de 2005). Competencias laborales y evaluación del desempeño

[Mensaje en un blog]. Recuperado de

<https://www.gestiopolis.com/competenciaslaborales-evaluacion-del-desempeno/>

Mejía, P. & Murga, L. (2019). *Sobrecarga laboral y calidad de cuidado del profesional de enfermería desde la perspectiva del usuario*. 97. Retrieved from

- <http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/11644/1864.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- OIT. (2016). Estrés laboral. *LABADMIN/OSH*, 1–11. Retrieved from https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---rolima/documents/genericdocument/wcms_475146.pdf
- Omar, A. (2006). *Justicia organizacional, individualismo-colectivismo y estrés laboral*. *Psicología y Salud* 16(002), 207-217.
- Pedraza, E., Amaya, G., y Conde, M. (2010). Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia. *Revista de Ciencias Sociales*, 16(3), 493-505. Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=28016320010>
- Pallant, J. (2011). *SPSS Survival Manual* (4th editio).
- Serrano, C., & Revisión. (2004). Introducción a la teoría general de la administración. In *Interamericana*. Recuperado de <http://www.slideshare.net/yesidsolano/gestion-del-conocimiento-3533782>
- OIT. (2016). *Estrés en el Trabajo: Un reto colectivo*. 1–54. <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/PDF/?uri=CELEX:52008DC0800&from=EL%0Ahttp://search.jamas.or.jp/link/ui/2005280140>
- OMS. (2013). OMS | La organización del trabajo y el estrés. *Salud Ocupacional*, 92 4 359047 2, 1–27.
- Urupeque, G. (2017). *Estrés laboral y desempeño laboral en los trabajadores de una Empresa de Transporte Urbano en el distrito de Carabayllo, 2017*. Universidad César Vallejo, Lima, Perú. Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/11354>

Werther, W. & Davis, K. (2008). *Administración de Recursos Humanos*. México: McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A. de C.V.

White, E. (2007). Mente, Cáncer y personalidad 2. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53, 619–625. doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004

Werther, W. B., & Davis, K. (2008). *Administración de recursos humanos* (sexta edic).

WorkMeter. (2012). La importancia de la productividad empresarial [Mensaje en un blog].

Recuperado de <https://es.workmeter.com/blog/bid/229017/laimportancia-de-la-productividad-empresarial>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS PRINCIPAL	VARIABLES	DISEÑO METODOLÓGICO
¿Cuál es la relación entre el estrés laboral y el desempeño laboral de los colaboradores de la Financiera Crediscotia, Tarapoto 2019?	Determinar la relación entre el estrés laboral y el desempeño laboral de los colaboradores de la Financiera Crediscotia, Tarapoto 2019.	¿Existe relación significativa entre el estrés laboral y el desempeño laboral de los colaboradores de la Financiera Crediscotia, Tarapoto 2019.	Estrés laboral Dimensiones: Falta de apoyo organizacional Sobrecarga laboral Dificultades interpersonales Fuentes intrínsecas de insatisfacción Falta de justicia organizacional	Método de estudio Está basada en un estudio de carácter no experimental, transversal Tipo de estudio Correlacional Área de estudio
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPOTESIS ESPECÍFICOS	Desempeño Laboral Dimensiones: Talento Humano Factores Internos Evaluaciones	Financiera Crediscotia Filial Tarapoto Población y muestra La población es de 120 colaboradores y la muestra de 108 encuestados Instrumento: Cuestionario, Encuesta Valoración estadística 95% confiabilidad
¿Cuál es la relación entre el estrés laboral y el Talento Humano en los colaboradores de la financiera Crediscotia, Tarapoto 2019?	Determinar la relación entre el estrés laboral y el talento humano de los colaboradores de la Financiera Crediscotia, Tarapoto 2019.	Existe relación significativa entre el estrés laboral y el talento humano de los colaboradores de la Financiera Crediscotia, Tarapoto 2019.		
¿Cuál es la relación entre el estrés laboral y los factores internos de los colaboradores de la Financiera Crediscotia de Tarapoto 2019?	Determinar la relación entre el estrés laboral y los factores internos de los colaboradores de la Financiera Crediscotia de Tarapoto 2019?	Existe relación significativa entre el estrés laboral y los factores internos de los colaboradores de la Financiera Crediscotia de Tarapoto 2019.		

<p>¿Cuál es la relación entre el estrés laboral y las evaluaciones de los colaboradores de la Financiera Crediscotia Tarapoto 2019?</p>	<p>Determinar la relación entre el estrés laboral y las evaluaciones de los colaboradores de la Financiera Crediscotia, Tarapoto 2019.</p>	<p>Existe relación significativa entre el estrés laboral y las evaluaciones de los colaboradores de la Financiera Crediscotia, Tarapoto 2019.</p>		
---	--	---	--	--

Anexo 2: Matriz instrumental

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	CATEGORÍA	FUENTES	INSTRUMENTO	VALOR ESTADÍSTICO
ESTRÉS LABORAL (X)	Falta de apoyo organizacional	Falta de apoyo de los superiores	Ítem 1	1= Totalmente en desacuerdo 2= Bastante en desacuerdo 3= Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4= Bastante de acuerdo 5= Totalmente de acuerdo	Financiera Crediscotia Filial Tarapoto	Benaiges (2010)	Prueba del índice de correlación de Alpha de Cronbach y Correlación de Spearman.
		Escasa autoridad para tomar decisiones	Ítem 2				
		Escasa disposición de los pares y superiores para integrar equipos de trabajo	Ítem 3				
		Imposibilidad de contar con mis pares cuando existe dificultades o sobrecarga	Ítem 4				
		Escasa retribución sobre su desempeño por parte de sus superiores	Ítem 5				
		Asignación de tareas que no corresponden	Ítem 6				
	Sobrecarga Laboral	Sobrecarga de actividades (tareas)	Ítem 7				

		Falta de medios y recursos en la empresa	Ítem 8	2= Bastante en desacuerdo 3= Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4= Bastante de acuerdo 5= Totalmente de acuerdo				
		Dificultad para conocer mis responsabilidades reales	Ítem 9					
		Excesivo número de empleados en mi área	Ítem 10					
		Requerimientos del jefe que no puedo atender	Ítem 11					
		Poca disponibilidad de tiempo libre	Ítem 12					
		Desconocer situaciones que debo enfrentar cada día	Ítem 13					
	Dificultades interpersonales	Conflictos interpersonales con mis superiores (jefes y supervisores)	Ítem 14	1= Totalmente en desacuerdo 2= Bastante en desacuerdo 3= Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4= Bastante de acuerdo 5= Totalmente de acuerdo				
		Conflictos interpersonales con mis colegas	Ítem 15					
		Relaciones conflictivas entre compañeros de mi área	Ítem 16					

		Relaciones conflictivas con personas fuera de mi área	Ítem 17				
		Requerimientos no atendidos de la institución	Ítem 18				
		Exceso de competitividad	Ítem 19				
	Fuentes intrínsecas de insatisfacción	Inestabilidad laboral	Ítem 20	1= Totalmente en desacuerdo 2= Bastante en desacuerdo 3= Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4= Bastante de acuerdo 5= Totalmente de acuerdo			
		Remuneración	Ítem 21				
		Trabajo deficiente	Ítem 22				
		Observaciones de mis superiores	Ítem 23				
		Incompatibilidad con la actividad asignada	Ítem 24				
		Multiempleo	Ítem 25				
		Escaso confort físico en el lugar de trabajo	Ítem 26				
		Escasas posibilidades de ascenso	Ítem 27				
	Falta de justicia organizacional	Falta de compromiso de mis compañeros	Ítem 28	1= Totalmente en desacuerdo 2= Bastante en desacuerdo 3= Ni de acuerdo ni en desacuerdo			
		Percepción de no ser valorada mi capacidad y habilidades	Ítem 29				

		No estar involucrado con los objetivos y las metas de la organización	Ítem 30	4= Bastante de acuerdo 5= Totalmente de acuerdo		
		Ocultar y/ o falsear mis emociones y sentimientos	Ítem 31			
DESEMPEÑO LABORAL (Y)	Talento Humano	Capacidad	Ítem 32	1= Totalmente en desacuerdo 2= Bastante en desacuerdo 3= Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4= Bastante de acuerdo 5= Totalmente de acuerdo	Chiavenato (2012), (p. 145)	
		Resolución de problemas	Ítem 33			
		Desempeño de actividades	Ítem 34			
		Reconocimiento	Ítem 35			
		Mejoramiento de habilidades	Ítem 36			
	Factores Internos	Capacidad	Ítem 37	1= Totalmente en desacuerdo 2= Bastante en desacuerdo 3= Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4= Bastante de acuerdo 5= Totalmente de acuerdo		
		Motivación	Ítem 38			
		Motivación	Ítem 39			
		Satisfacción	Ítem 40			
		Puesto de trabajo	Ítem 41			
	Evaluaciones	Rendimiento	Ítem 42	1= Totalmente en desacuerdo		
		Compañerismo	Ítem 43			

		Empatía del gerente	Ítem 44	2= Bastante en desacuerdo 3= Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4= Bastante de acuerdo 5= Totalmente de acuerdo			
		Comunicación	Ítem 45				
		Toma de decisiones	Ítem 46				
		Evaluación de conocimientos	Ítem 47				
		Talento humano	Ítem 48				
		Actitud	Ítem 49				
		Remuneraciones	Ítem 50				

Anexo 3: Instrumentos

UNIVERSIDAD PERUANA UNION

Escuela Profesional de Administración de Empresas

Queremos saludarle de manera cordial y asimismo presentarle el presente cuestionario, el cual se realiza con la finalidad de obtener información acerca del estrés laboral y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de la Financiera Crediscotia Tarapoto, por tal motivo, le pedimos que responda las alternativas de respuesta según corresponda. Marque con una "X" la alternativa de respuesta que se adecue a su criterio.

I. DATOS GENERALES

1.1. Género: a. Femenino () b. Masculino ()

1.2 Edad: a. 18 a 25 años b. 26 a 33 años c. 34 a 41 años d. 42 a más

1.3 Tiempo de Trabajo: a. 0 a 10 años b. 11 a 20 c. 21 a 30 d. 31 a más

Para evaluar las variables de Motivación y Desempeño Laboral marca una "X" en el casillero de su preferencia del ítem correspondiente utilice la siguiente escala:

(1=totalmente en desacuerdo, 2=bastante en desacuerdo, 3=Ni en acuerdo ni en desacuerdo, 4=bastante de acuerdo, 5=totalmente de acuerdo)

MARCA CON UNA X SEGÚN CORRESPONDA	1	2	3	4	5
ESTRÉS LABORAL					
Falta de apoyo organizacional					
1. Como colaborador de la financiera crediscotia, la falta de apoyo de los superiores me resulta estresante.					
2. Como colaborador de la financiera crediscotia, la escasa autoridad para tomar decisiones me resulta estresante.					
3. Como colaborador de la financiera crediscotia, la escasa disposición de los pares y superiores para integrar equipos de trabajo me resulta estresante					
4. Como colaborador de la financiera crediscotia, la imposibilidad de contar con mis pares cuando existe dificultades o sobrecarga me resulta estresante.					

5. Como colaborador de la financiera crediscotia, la escasa retribución sobre su desempeño por parte de sus superiores me resulta estresante.					
6. Como colaborador de la financiera crediscotia, la asignación de tareas que no me corresponden me resulta estresante.					
Sobrecarga laboral					
7. Como colaborador de la financiera crediscotia, la sobrecarga de actividades (tareas) me resulta estresante.					
8. Como colaborador de la financiera crediscotia, la falta de medios y recursos en la empresa me resulta estresante.					
9. Como colaborador de la financiera crediscotia, la dificultad para conocer mis responsabilidades reales me resulta estresante.					
10. Como colaborador de la financiera crediscotia, el excesivo número de empleados en mi área me resulta estresante					
11. Como colaborador de la financiera crediscotia, los requerimientos del jefe que no puedo atender me resulta estresante.					
12. Como colaborador de la financiera crediscotia, la poca disponibilidad de tiempo libre me resulta estresante.					
13. Como colaborador de la financiera crediscotia, el desconocer situaciones que debo enfrentar cada día me resulta estresante.					
Dificultades interpersonales					
14. Como colaborador de la financiera crediscotia, los conflictos interpersonales con mis superiores (jefes, supervisores y otros) me resultan estresantes.					
15. Como colaborador de la financiera crediscotia, los conflictos interpersonales con mis colegas me resulta estresante.					
16. Como colaborador de la financiera crediscotia, las relaciones conflictivas entre compañeros de mi área me resultan estresantes.					
17. Como colaborador de la financiera crediscotia, las relaciones conflictivas con personas fuera de mi área me resulta estresante.					
18. Como colaborador de la financiera crediscotia, los requerimientos no atendidos de la Institución me resultan estresantes.					

19. Como colaborador de la financiera crediscotia, el exceso de competitividad me resulta estresante.					
Fuentes intrínsecas de satisfacción					
20. Como colaborador de la financiera crediscotia, la inestabilidad laboral me resulta estresante.					
21. Como colaborador de la financiera crediscotia, mi remuneración me resulta estresante					
22. Como colaborador de la financiera crediscotia, el trabajo deficiente me resulta estresante.					
23. Como colaborador de la financiera crediscotia, las observaciones de mis supervisores me resultan estresantes.					
24. Como colaborador de la financiera crediscotia, mi incompatibilidad con la actividad asignada me resulta estresante.					
25. Como colaborador de la financiera crediscotia, el multiempleo me resulta estresante.					
26. Como colaborador de la financiera crediscotia, el escaso confort físico en el lugar de trabajo me resulta estresante.					
27. Como colaborador de la financiera crediscotia, las escasas posibilidades de ascenso me resultan estresantes.					
Falta de justicia organizacional					
28. Como colaborador de la financiera crediscotia, la falta de compromiso de mis compañeros me resulta estresante.					
29. Como colaborador de la financiera crediscotia, la percepción de no ser valorada mi capacidad y habilidades me resulta estresante.					
30. Como colaborador de la financiera crediscotia, el no estar involucrado con los objetivos y las metas de la organización me resulta estresante.					
31. Como colaborador de la financiera crediscotia, el ocultar y/o falsear mis emociones y sentimientos me resulta estresante.					

MARCA CON UNA X SEGÚN CORRESPONDA	1	2	3	4	5
DESEMPEÑO LABORAL					
Talento Humano					
1.- ¿Tu capacidad y desempeño laboral es buena y puedes optar por un ascenso laboral dentro de la empresa?					
2.- ¿Tienes la capacidad de resolver cualquier inconveniente que se te presente en el trabajo?					
3.- ¿La empresa utiliza la herramienta apropiada para poder medir el desempeño de tus actividades?					
4.- ¿Tu desempeño dentro de la empresa es reconocido por tus superiores?					
5.- ¿La evaluación del desempeño, ayuda a mejorar tus debilidades laborales en tu entorno?					
Factores internos					
6.- ¿Tienes la capacidad de trabajar en un entorno que no conozcas?					
7.- ¿La motivación que te brinda la empresa favorece tu desempeño laboral?					
8.- ¿Tus jefes inmediatos siempre te motivan para que te desempeñes mejor en tu labor diario?					
9.- ¿Estás contento con tu puesto de trabajo?					
10.- ¿Estás de acuerdo con los puestos de trabajo en la financiera?					
Evaluaciones					
11.- ¿Crees que tu rendimiento en el trabajo es bueno?					
12.- ¿Cuándo ingresaste a trabajar a la empresa te adaptaste rápidamente con tus nuevos compañeros?					
13.- ¿La comunicación con tus jefes es bueno y te ayudan a realizar trámites con tus clientes?					
14.- ¿Es buena la comunicación entre los colaboradores de la financiera?					
15.- ¿Tienes iniciativa para tomar decisiones cuando tu jefe inmediato no se encuentra?					
16.- ¿La empresa utiliza la herramienta apropiada para poder medir tus conocimientos en el desempeño de tus actividades?					
17.- ¿Desarrollas tus talentos satisfactoriamente dentro de la empresa?					

18.- ¿Tu comportamiento con tus compañeros de trabajo es adecuado?					
19.- ¿Recibes algún tipo de recompensa cuando tu desempeño laboral es bueno?					

Anexo 4: Validación de instrumentos

CRITERIOS GENERALES PARA VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DICTAMINADO POR EL JUEZ

1) ¿Está de acuerdo con las características, forma de aplicación (instrucciones para el examinado) y estructura del INSTRUMENTO?

SI

NO ()

Observaciones:.....

Sugerencias:.....

2) ¿A su parecer, el orden de las preguntas es el adecuado?

SI

NO ()

Observaciones:.....

Sugerencias:.....

3) ¿Existe dificultad para entender las preguntas del INSTRUMENTO?

SI ()

NO

Observaciones:.....

Sugerencias:.....

4) ¿Existen palabras difíciles de entender en los ítems o reactivos del INSTRUMENTO?

SI ()

NO

Observaciones:.....

Sugerencias:.....

5) ¿Los ítems del instrumento tienen correspondencia con la dimensión a la que pertenecen en el constructo?

SI

NO ()

Observaciones:.....

Sugerencias:.....


Atmá Elinor C. Aragón Vázquez
Especialista en Marketing y
Negocios Financieros
DNE 44100679

**INSTRUMENTO PARA LA VALIDEZ DE CONTENIDO
(JUICIO DE EXPERTOS)**

El presente instrumento tiene como finalidad evaluar el manejo de habilidades sociales, el mismo será aplicado a varios grupos de alumnos de 4º y 5º de secundaria de colegios particulares y estatales del cono este de la ciudad de Lima Metropolitana, quienes constituyen la muestra en estudio de la validación del test titulado: **Lista de Habilidades Sociales**, el cual será posteriormente utilizado como instrumento de investigación.

Instrucciones

La evaluación requiere de la lectura detallada y completa de cada uno de los items propuestos a fin de cotejarlos de manera cualitativa con los criterios propuestos relativos a: **relevancia o congruencia con el contenido, claridad en la redacción, adecuación contextual y dominio del contenido**. Para ello deberá asignar una valoración si el item presenta o no los criterios propuestos, y en caso necesario se ofrece un espacio para las observaciones hubiera.

Juez N°: _____ Fecha actual: _____

Nombres y Apellidos del Juez: Elmer Cruzado Vásquez

Institución donde labora: Universidad Toruato Unión

Años de experiencia profesional o científica: 5 años

Firma del Juez



Mtro. Elmer Cruzado Vásquez
Especialista en Marketing y
Negocios Internacionales
DNI 44100679

**CRITERIOS GENERALES PARA VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO
DICTAMINADO POR EL JUEZ**

1) ¿Está de acuerdo con las características, forma de aplicación (instrucciones para el examinado) y estructura del INSTRUMENTO?

SI (X)

NO ()

Observaciones: _____

Sugerencias: _____

2) ¿A su parecer, el orden de las preguntas es el adecuado?

SI (X)

NO ()

Observaciones: _____

Sugerencias: _____

3) ¿Existe dificultad para entender las preguntas del INSTRUMENTO?

SI (X)

NO ()

Observaciones: _____

Sugerencias: _____

4) ¿Existen palabras difíciles de entender en los ítems o reactivos del INSTRUMENTO?

SI (X)

NO ()

Observaciones: _____

Sugerencias: _____

5) ¿Los ítems del instrumento tienen correspondencia con la dimensión a la que pertenecen en el constructo?

SI (X)

NO ()

Observaciones: _____

Sugerencias: _____


Mg. Roger Burgos Bardales
CLAD: 9264

Firma del Juez

**INSTRUMENTO PARA LA VALIDEZ DE CONTENIDO
(JUICIO DE EXPERTOS)**

El presente instrumento tiene como finalidad evaluar el manejo de habilidades sociales, el mismo será aplicado a varios grupos de alumnos de 4° y 5° de secundaria de colegios particulares y estatales del cono este de la ciudad de Lima Metropolitana, quienes constituyen la muestra en estudio de la validación del test titulado: **Lista de Habilidades Sociales**, el cual será posteriormente utilizado como instrumento de investigación.

Instrucciones

La evaluación requiere de la lectura detallada y completa de cada uno de los ítems propuestos a fin de cotejarlos de manera cualitativa con los criterios propuestos relativos a: **relevancia o congruencia con el contenido, claridad en la redacción, adecuación contextual y dominio del contenido**. Para ello deberá asignar una valoración si el ítem presenta o no los criterios propuestos, y en caso necesario se ofrece un espacio para las observaciones hubiera.

Juez N°: 01 Fecha actual: 30/09/19
Nombres y Apellidos del Juez: Roger Burgos Bardales
Institución donde labora: UNSM
Años de experiencia profesional o científica: 2 años



Mg. Roger Burgos Bardales
CLAD: 9264

Firma del Juez

**CRITERIOS GENERALES PARA VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO
DICTAMINADO POR EL JUEZ**

1) ¿Está de acuerdo con las características, forma de aplicación (instrucciones para el examinado) y estructura del INSTRUMENTO?

SI (X)

NO ()

Observaciones:.....

Sugerencias:.....

2) ¿A su parecer, el orden de las preguntas es el adecuado?

SI (X)

NO ()

Observaciones:.....

Sugerencias:.....

3) ¿Existe dificultad para entender las preguntas del INSTRUMENTO?

SI ()

NO (X)

Observaciones:.....

Sugerencias:.....

4) ¿Existen palabras difíciles de entender en los ítems o reactivos del INSTRUMENTO?

SI ()

NO (X)

Observaciones:.....

Sugerencias:.....

5) ¿Los ítems del instrumento tienen correspondencia con la dimensión a la que pertenecen en el constructo?

SI (X)

NO ()

Observaciones:.....

Sugerencias:.....


Maestro Amador Acevedo
DNL 10818457

**INSTRUMENTO PARA LA VALIDEZ DE CONTENIDO
(JUICIO DE EXPERTOS)**

El presente instrumento tiene como finalidad evaluar el manejo de habilidades sociales, el mismo será aplicado a varios grupos de alumnos de 4º y 5º de secundaria de colegios particulares y estatales del cono este de la ciudad de Lima Metropolitana, quienes constituyen la muestra en estudio de la validación del test titulado: **Lista de Habilidades Sociales**, el cual será posteriormente utilizado como instrumento de investigación.

Instrucciones

La evaluación requiere de la lectura detallada y completa de cada uno de los ítems propuestos a fin de cotejarlos de manera cualitativa con los criterios propuestos relativos a: **relevancia o congruencia con el contenido, claridad en la redacción, adecuación contextual y dominio del contenido**. Para ello deberá asignar una valoración si el ítem presenta o no los criterios propuestos, y en caso necesario se ofrece un espacio para las observaciones hubiera.

Juez N°: _____ Fecha actual: 30/09/19

Nombres y Apellidos del Juez: Amado Arce Cobena

Institución donde labora: Universidad Peruana Unión

Años de experiencia profesional o científica: 9 años

Firma del Juez


Maestro Amado Arce Cobena
DNI. 10818457

Anexo 5: Carta de autorización por parte de Financiera Crediscotia



"Año de la lucha contra la corrupción e impunidad"

Tarapoto, 02 de Mayo de 2,019


SEÑORES
UNIVERSIDAD PERUANA UNION – Tarapoto
Presente.-

Asunto: Brindar facilidades para realizar Encuesta para proyecto de investigación.

Es gato dirigirme , a la vez indicarle que estamos de acuerdo con el desarrollo del Proyecto de Investigación de Tesis y damos autorización para realizar la Encuesta Titulada "Estrés Laboral y su influencia en el Desempeño Laboral de los colaboradores de la Financiera Crediscotia Tarapoto 2019" de los estudiantes Enrique Pinedo Ramírez con código 201420774 y Arianne Hidalgo Pinedo, con código 201420785, de la carrera de Administración y Negocios Internacionales, motivo por el cual les brindaremos las facilidades para poder realizar dicha actividad en nuestra empresa.

Agradezco su gentil atención, me despido deseando a los estudiantes, los mejores éxitos en el desarrollo de sus actividades.

Atentamente,


ARTURO ROJAS HUANCI
Gerente de Agencia