

UNIVERSIDAD SAN PEDRO
VICERRECTORADO ACADÉMICO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y
ADMINISTRATIVAS
PROGRAMA DE ESTUDIOS DE ADMINISTRACIÓN



Estrés laboral y desempeño laboral, en los trabajadores de la Caja
Sullana, Las Lomas, 2020

Tesis para obtener el título profesional de Licenciada en Administración

Autora

Espinoza Farfán, Milagros Yacori

Asesor

Luján Torres, Jorge Alejandro

Código ORCID 0000-0001-7194-2917

Piura - Perú

2020

INDICE

Indice general.....	i
Palabras clave	ii
Constancia de originalidad.....	iii
Título.....	iv
Resumen.....	v
Abstract.....	vi
Introducción	1
Metodología.....	17
Resultados.....	20
Análisis y discusión	38
Conclusiones y recomendaciones	43
Agradecimiento.....	47
Referencia bibliograficas	48
Anexos y apendices	69

Palabras Clave

Tema	Estrés Laboral, Desempeño Laboral
Especialidad	Administración
Líneas de Investigación	Código OCDE Gestión del Talento Humano 5. Ciencias Sociales 5.2 Economía y Negocios Negocios y Management Relaciones Laborales

Keywords

Topic	Work Stress, Work Performance
Specialty	Administration
Research line	OECD code Human Talent Management 5. Social Sciences 5.2 Economy and Business Business and Management Labor Relations

Constancia de originalidad



CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

El que suscribe, Vicerrector de Investigación de la Universidad San Pedro:

HACE CONSTAR

Que, de la revisión del trabajo titulado **“Estrés laboral y desempeño laboral, en los trabajadores de la Caja Sullana, Las Lomas, 2020”** del (a) estudiante: **Milagros Yacori Espinoza Farfán**, identificado(a) con **Código N° 2114100395**, se ha verificado un porcentaje de similitud del 28%, el cual se encuentra dentro del parámetro establecido por la Universidad San Pedro mediante resolución de Consejo Universitario N° 5037-2019-USP/CU para la obtención de grados y títulos académicos de pre y posgrado, así como proyectos de investigación anual Docente.

Se expide la presente constancia para los fines pertinentes.

Chimbote, 2 de Marzo de 2021


UNIVERSIDAD SAN PEDRO
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN
Dr. CARLOS URBINA SANJINES
VICERRECTOR



NOTA:

Este documento carece de valor si no tiene adjunta el reporte del Software TURNITIN.

Título

**Estrés laboral y desempeño laboral, en los trabajadores de la Caja Sullana, Las
Lomas, 2020.**

Resumen

Este estudio tiene como finalidad establecer: “la influencia entre el estrés laboral y el desempeño laboral de los trabajadores de la Caja Sullana, Agencia Las Lomas”. El tipo de estudio ha sido no experimental, con el diseño descriptivo, correlacional, y de corte transversal; para recolectar los datos se ha utilizado una encuesta como técnica, y el cuestionario de instrumento. El total de la población estuvo constituida por 20 colaboradores de la empresa en estudio, así como también para la muestra se consideró la misma cantidad.

Mediante este estudio, se ha logrado demostrar que: “el Estrés laboral no influye de manera significativa en el desempeño laboral, de los Trabajadores de la Caja Sullana, Las Lomas, 2020”; se usó para esta investigación el estadístico Chi-cuadrado de Pearson, dando como resultado un nivel de significancia de 0.556, donde el resultado es mayor al >0.05 , indicando dicho resultado que se rechaza la hipótesis alternativa, aceptando la hipótesis nula. Según el estadístico de Tau b de Kendall, se ha demostrado que existe correlación positiva débil, siendo el coeficiente de correlación 0.321, y el nivel de significación es de 0.068 mayor al 0.05.

Abstract

The present investigation aims to establish: "the influence between work stress and work performance of the workers of Caja Sullana, Las Lomas Agency". The type of study was non-experimental, with a descriptive, correlational, and cross-sectional design; To collect the data, a survey was used as a technique, and the questionnaire as an instrument. The total population consisted of 20 employees of the company under study, as well as the same amount for the sample.

Through this study, it has been possible to demonstrate that: "Work stress does not significantly influence the work performance of the Workers of Caja Sullana, Las Lomas, 2020"; Pearson's Chi-square statistic was used for this research, resulting in a significance level of 0.556, where the result is greater than > 0.05 , indicating that the alternative hypothesis is rejected, accepting the null hypothesis. According to Kendall's Tau b statistic, it has been shown that there is a weak positive correlation, the correlation coefficient being 0.321, and the significance level is 0.068 greater than 0.05.

Introducción

Briones (2019), en su investigación sobre “análisis del nivel de estrés laboral en los trabajadores”. Tuvo como objetivo identificar el nivel de estrés laboral en los empleados y llegando a concluir que el estrés laboral, dificulta las relaciones entre las personas, el desempeño en el trabajo y la satisfacción propia; transformándose en un cambio habitual, por tal motivo es necesario un tratamiento oportuno. Finalmente, llegan a concluir que el grado de estrés laboral, tiene un valor de 4,40 y de acuerdo al instrumento utilizado para la medición del estrés; al ser un valor entre 2,96 y 5 se deduce que los empleados de las pymes se hallan altos grados de estrés.

Burbano (2017), en su estudio respecto a: “estrés laboral y su influencia en el desempeño de los colaboradores”. Tuvo como objetivo establecer la relación del Estrés Laboral en el Desempeño de los colaboradores de la Compañía de Seguros Sweaden S.A y en la tesis, el autor llegó a concluir que el estrés laboral tuvo nivel bajo, para tener un buen desempeño se necesita; con la recomendación de evaluar periódicamente el Estrés Laboral, manteniendo los niveles en condiciones óptimas de Desempeño de su personal. Actualmente, el estrés es una alerta cotidiana de la vida ya que los requerimientos e implicancias del ambiente laboral son perdurables, además los trabajadores sienten mucha inseguridad sobre la posibilidad de cumplirlas, es así que gran parte de las dificultades en el rendimiento se ve relacionada con el estrés y sus consecuencias profesionales. Finalmente, en las entidades algunos trabajadores logran controlar su estrés de manera correcta, sin embargo, a otros les cuesta manejarlos, tanto así que se manifiestan en su comportamiento del día a día.

Guerra (2018), ha investigado sobre, “la satisfacción laboral y el desempeño laboral”. Su fin ha sido conocer si existe relación entre las variables, en el cual llegó a concluir que si

existe correlación moderadamente alta entre las variables estudiadas, de los colaboradores de nivel administrativo y docente de la institución educativa Bilingüe Vista Hermosa. Donde un 67% de los colaboradores de dicho plante se encuentra satisfecha, y tan solo un 35% muy satisfecho, mientras que el 32% está satisfecho en lo laboral. Así mismo el 79% de ellos su desempeño laboral resultó satisfactorio, no obstante, un 36 % obtuvo muy satisfactorio, finalmente el 43% satisfactorio. encontrando fuerte relación. Por lo cual los trabajadores de dicho centro educativo están satisfechos en su centro de trabajo, tanto así que su productividad se refleja de manera positiva.

Morales (2020), en su investigación sobre estrés laboral en los empleados de los trabajadores de Minerva S.A. Su objetivo ha sido conocer el nivel de estrés que presenten los empleados de dicha empresa, en sus resultados obtenidos menciona que no encontró casos con alto nivel de estrés, la población se formó 24 colaboradores el instrumento utilizado fue el cuestionario este se clasificó en 7 dimensiones. Así mismo se obtuvo como resultado que el 83.33 % de ellos tiene bajo nivel de estrés mientras que el 16.67 % tiene nivel intermedio de estrés. Por ello, se evidenció que los principales factores que causan estrés son : La estructura organizacional obtuvo un 30%, mientras que los estilos de Dirección y liderazgo tuvieron un 25 % y el Clima organizacional se tuvo de resultado 21%.

Reina (2017), en su estudio sobre estrés laboral y desempeño en el personal del área de producción. Tuvo como finalidad conocer la relación que existe entre ambas variables en estudio; encontrando que los niveles de estrés en los colaboradores son muy altos, no obstante, tienen buen desempeño laboral.

Santacruz (2017), en su estudio sobre “la influencia de la motivación en el desempeño laboral en el Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, Administración Zonal Eloy Alfaro”. Tuvo como finalidad primordial determinar el nivel que tienen ambas variables,

concluyendo que los colaboradores de dicha institución presentan bajos de motivación, debido a excesiva carga laboral entre otras actividades. Se determinó que el bajo nivel de desempeño laboral que poseen una buena cantidad de trabajadores, se produce condiciones físicas y ambientales que no son adecuadas y que no se adecuan a ellos afectando así su desenvolvimiento profesional en su centro de labores, disminuyendo su nivel de motivación, debido a las inadecuadas condiciones afectando considerablemente la productividad de la organización.

Bardales (2018), en su tesis: “influencia del estrés laboral en el desempeño del personal administrativo del Gobierno Regional de Amazonas”. Tuvo como finalidad establecer la influencia que tienen ambas variables estudiadas, se evidenció el 28.10 % de los colaboradores están estresados, este resultado indica que su desempeño en su centro de labores es ineficiente, también podemos observar en los resultados que un 26,80 % tiene poco nivel de estrés y un 24.18 % no presenta estrés, evidenciando un eficiente desempeño en sus labores. Por lo consiguiente, existe influencia significativa entre las variables.

De la Torre (2017), en su tesis sobre, “cultura organizacional y desempeño laboral de los colaboradores de la biblioteca Nacional del Perú 2016”. Su objetivo fue establecer la forma en la que se relacionan las 2 variables donde dio como resultado que hay relación significativa entre ambas variables estudiadas, su relación es directa y proporcional. Por ello, que las dimensiones creencias, valores, símbolos, normas y clima se encuentran relacionadas con el desempeño laboral, existiendo correlaciones reveladoras y una correspondencia directamente proporcional.

Echeverría (2018), en su estudio realizado: “estrés y desempeño laboral de los colaboradores de la de la Universidad Nacional de Trujillo 2018”. Su finalidad principal ha sido conocer qué relación han entre las variables, encontrando que sí existe relación

significativa entre ellas, el resultado de la significancia p ($\text{sig}=0.022$) indica que se acepta la hipótesis de la investigación y rechazando la hipótesis nula. Razón por la cual la correlación de Rho de Spearman resulta ser positiva media 0.209 entre ambas variables, estas se reflejan en los empleados administrativos de la universidad en estudio. Por lo cual al detectar estrés en los trabajadores concluyentemente nacen problemas en la salud, estos pueden ser fisiológicos como también psicológicos perjudicando considerablemente su desarrollo profesional.

Garcia (2016), en su estudio acerca de: “estrés laboral y ausentismo laboral de los colaboradores de una institución”. Su objetivo ha sido encontrar la relación que existe entre ambas variables dando como resultado que, si existe correlación significativa, usaron el coeficiente de rho de Sperrman este tuvo de resultado 0,000 en ambas variables, indicando relación positiva, y su nivel de significancia fue de $\text{rho} = 0.000 < \alpha$, $\alpha = 0.01$. Por lo cual, es aceptada la hipótesis alterna, rechazando la hipótesis nula. Evidenciaron que los niveles medio y bajo revelan un porcentaje de 25%; no obstante, el 50% posee alto nivel de estrés. Concluyendo que si existe niveles altos de estrés Laboral en los colaboradores.

Salirrosas y Rodríguez (2015), investigó: “estrés laboral y desempeño de los asesores del Centro de Contacto de Banca por teléfono BCP”. Tuvo como objetivo conocer qué relación hay entre las dos variables, llegando a concluir que sí existe una relación inversamente significativa, evidenciado desempeño laboral deficiente de los colaboradores. Los elementos que intervienen para el estrés son la sobrecarga laboral, mala comunicación y dialogo entre el jefe y los subordinados, como también y el trato hostil entre ellos. Es recomendable efectuar estrategias que ayuden a mejorar estas debilidades, trabajar en equipo, optimar las relaciones entre compañeros, también,

fortificar constantemente los lazos de amicales, y lograr la integración mutua en toda la organización.

Balladares (2020), en su estudio respecto a: “estrés laboral y el desempeño laboral en los trabajadores de la Corte Superior de Justicia de Sullana”. Su objetivo ha sido establecer la incidencia que se presentan en las 2 variables estudiadas. Los resultados fueron obtenidos a través de una autoevaluación por medio del instrumento cuestionario; el resultado concluyó que ambas variables se relacionan. demostrando que existe incidencia directa, lo que significa que los colaboradores aun presentando niveles de estrés alto tiene buen rendimiento en su centro de labores.

Cruz (2019), en su tesis respecto a: “cultura organizacional y desempeño de los trabajadores de una empresa”. Su finalidad fue establecer como influyen las 2 variables en los colaboradores, Cruz halló que la cultura organizacional si tiene relación positiva, directa, alta y muy significativa respecto al desempeño en el trabajo. Ambas variables tienen una ponderación media. Concluyendo: que los empleados responden a estímulos sistemáticos y valorativos de la organización; se evidenció que los empleados realizan sus labores con bastante profesionalismo y empeño.

Parihuamán (2017), en su estudio respecto al: nivel de estrés de los docentes de la I.E. “Andrés Avelino Cáceres Dorregaray de Chulucanas”. Su finalidad ha sido medir los niveles de estrés presentes en los profesores, obteniendo como resultado nivel medio de estrés, de 4,14 de puntuación demostrando que los docentes tienen n bajo grados de estrés. se considera que los maestros no tienen problemas ni molestias para desarrollar sus actividades educativas, indicando que las pretensiones del centro educativo no perturban su estado de ánimo, físico ni mental; también presentan bajo nivel de ansiedad según los

resultados encontrados. Se concluye que el estrés en los profesores no dificulta el desempeño de sus actividades.

Estrés laboral

Según Selye (1956), sostiene que el estrés es la contestación que se adapta al organismo frente a múltiples estresores. Razón por la cual fue denominado como síndrome global de la adaptación; por su lado la física fundamenta el estrés se refiere a al agotamiento de los materiales, es decir, la presión que tiene un organismo sobre otro.

Igualmente, se describe a la palabra estresores como los contextos, condiciones imprevistas o decepciones, situaciones personales, competitivas que nos ocurren en la vida, y que descubrimos consciente o inconscientemente como amenaza para el ser humano. En conclusión, las que vivimos como una cosa negativa. Selye (1956)

Según Stavroula (2004) “el estrés laboral se considera como la preocupación debida que se ha evidencia como uno de los problemas primordiales no solamente de la salud para los colaboradores, sino además para el funcionamiento de las organizaciones en las cuales laboran” (p. 81).

De acuerdo a Martínez (2004) se forma por un trastorno entre las capacidades de la persona y los requerimientos de sus labores, si se manifiesta en un tiempo breve es aguda, si predomina en el tiempo es crónico. No obstante, en momentos es dificultoso diferenciarlos, debido a que sus efectos psicofisiológicos como sociales pueden ser potencialmente duraderos (Peiró & Salvador, 1993).

Principales teorías sobre el estrés:

- **Teoría de la apreciación cognitiva:** Denominada también transaccional menciona que el estrés es un proceso cognoscitivo de la conducta individual en el ambiente en

el cual la persona es quien relata si el ambiente es o no estresante. Cuevas y García (2012)

- **Teoría de las Exigencias y control Karasek-Theorell.** citado por Cuevas y García (2012) mencionan que solamente aquellas variables que componen un modelo ellas las pueden definir.

Etapas de adaptación del estrés:

- **Alarma de Reacción:** cuando el organismo ha detectado al estresor; ante una posibilidad de tener estrés, el cuerpo comienza a desenvolver una cadena de alteraciones tanto fisiológicas como psicológicas como puedan ser la angustia, intranquilidad, etc.; que están predispuestos a enfrentar un contexto estresante. Estos síntomas han surgido por factores como las medidas físicas de estímulos ambientales, factores de los individuos, el nivel de amenaza descubierto entre estímulos ambientales que influyen ante varias situaciones. Del Hoyo (2004)
- **Fase de Resistencia:** Es aquí que el organismo reacciona frente al estresor, presume el período de adaptación al escenario estresante. Efectivamente, en ella se despliegan un conjunto de métodos funcionales, cognoscitivos, emocionales y de comportamientos predestinados a negociar el escenario de estrés de la forma menos dañina para los individuos. Finalmente, si se originaría la adaptación, ésta no absuelve los costos, es decir la disminución de la resistencia general del cuerpo, disminución del rendimiento del ser humano, menor pasividad frente a frustraciones o aparición de ciertas perturbaciones fisiológicas duraderas y de representación psicósomática. Del Hoyo (2004)
- **Fase de Agotamiento:** Efectivamente, que por su permanencia o intensidad comienzan a agotarse las protecciones o defensas del organismo. Si la etapa de la resistencia tiende a fracasar, es decir, si las unidades de adaptación ambiental no

tienen un resultado eficiente es cuando se ingresa a la fase de agotamiento en el que los trastornos psicosociales, fisiológicos, psicológicos se convierten en crónicos o definitivos. Del Hoyo (2004)

No obstante, Chiavenato (2009) manifiesta que el estrés está estrechamente ligado con los cúmulos de trastornos y de angustias en los seres humanos frente a ciertos acontecimientos presentados en las empresas y su entorno. La expresión se usa para listar los síntomas que manifiestan los empleados en sus puestos laborales, esto es una contestación a la tensión que provocan las presiones, escenarios y labores externas. Cierta grado de estrés es considerado normal permitiendo al individuo concentrarse y afrontar los retos de la vida.

Componentes básicos del estrés:

- **Desafío percibido:** inicia de la interacción entre los colaboradores y lo que se percibe del entorno, sin duda, no precisamente de la realidad. Los rumores o comentarios de las personas de que se una empresa cierra o está en quiebra consiguen provocar estrés en un colaborador, aun cuando esta noticia no sea aún oficializada o real. Sánchez (20011, p. 84)

- **Valor importante.** El desafío sólo inducirá al estrés si es considerada como amenaza para aquello que el empleado considere fundamental y significativo. Sánchez (20011, p. 85)

- **Incertidumbre sobre la resolución:** Cada uno de los colaboradores interpretan las situaciones en función de sus capacidades para enfrentarse a los desafíos que se presenten. Es decir, si un empleado diferencia que puede ser manejado con facilidad, no poseerá estrés. También, existe el resultado contrario, si el individuo percibe que no hay ninguna posibilidad para que el problema sea resuelto, tendrá poco estrés. A medida que el nivel del problema y el grado de su capacidad se apartan, los resultados

se tornan cada vez más inseguros. Aquella incertidumbre respecto al desafío, y no al miedo a un resultado dañino, es lo que crea el estrés. Sánchez (20011, p. 85

Condiciones básicas del estrés, el pase de un estado latente a un estado real:

- **Cuando se evidencia incertidumbre sobre el resultado:** En esta situación el estrés solamente se muestra cuando hay incertidumbre o desconfianza sobre la posibilidad de lograr las oportunidades, es decir, superar ciertas limitaciones o pérdidas. De esta forma el estrés será más fuerte en los individuos que tiene conocimiento si van a perder o ganar y será menor en las personas que saben que van a ganar o perder. Campos (2006, p.11)
- **Cuando el resultado es significativo para el individuo:** Es aquí, donde la importancia que tienen los resultados también son críticas. Si pierden o ganan no es primordial no existirá estrés. Es así que si el ser humano piensa que asegurar el empleo o tener un aumento no es relevante no va a sentir tensión. Campos (2006, p.11)

Desempeño laboral

Según Chiavenato (2000) manifiesta que, en particular, el esfuerzo de cada persona rige en función del valor de los premios que se les ofrece y de la posibilidad de que ellas dependan del esfuerzo. Ese esfuerzo personal está enfocado, por un lado, por las capacidades y destrezas de las personas y, por otro lado, por las percepciones que tienen del rol que deben desempeñar.

La evaluación del desempeño hoy es fundamental que se apliquen en las empresas siendo este una sistémica de evaluación del potencial que desarrollan los individuos en su puesto de trabajo. Todas estas evaluaciones son procesos para juzgar o estimular las cualidades, los valores de las personas. Según Chiavenato (2000)

Una evaluación es un conocimiento dinámico, debido a que los colaboradores son constantemente evaluados, ya sea manera formal o informal, en las empresas. Es un medio donde por medio de ella se logra encontrar los problemas de supervisión de los empleados de su integración hacia la organización o al cargo que representa. Robbins y Coulter (2000)

Factores del desempeño.

- **Factores Actitudinales:** Es el que más caracteriza a la persona creativa, orientándole a buscar, preguntar y encontrar. Mayormente el individuo creativo va a desconfiar de lo establecido, verá fallas, dificultades o carencias en su ambiente. Este tipo de persona es creativo es sensible a las dificultades, actitudes y sentimientos de los demás. Según Chiavenato (1999)
- **Factores Operativos:** Este es un plan que se efectúa con la finalidad de desarrollar una labor y conseguir un logro. Están involucrados los siguientes factores: Conocimiento de sus labores, Calidad con el que realiza sus actividades, la cantidad de trabajo que ejecuta, Trabaja en equipo y Lidera. Según Chiavenato (1999)

El compromiso por la evaluación de desempeño atribuye a distintas dependencias, según la política que se desarrolla en recursos humanos:

- **El Gerente:** Quien evalúa a los trabajadores es el mismo jefe, el staff del área de recursos humanos planea, prepara, y luego conduce y controla el sistema, por lo cual cada jefe emplea y despliega el plan dentro de su ambiente de acción. De esta manera, los jefes mantienen su autoridad de línea, por tanto, que la subordinación de dirección de recursos humanos conserva su autoridad de staff. Stephen y Coulter (2005)
- **El Empleado:** muchas empresas manejan la autoevaluación por parte de los colaboradores, el compromiso por la evaluación de desempeño está t descentralizada

en su totalidad. Estas evaluaciones son poco comunes debido a que solamente se utilizan cuando el equipo de trabajo se compone por profesionales de nivel cultural e intelectual alto, al mismo tiempo de buen equilibrio emocional y que tenga la capacidad para realizar una autoevaluación sin distorsiones personales. Stephen y Coulter (2005)

Según, Stephen y Coulter (2005) indican que los gerentes deben conocer si sus colaboradores desempeñan sus actividades con eficiencia y eficacia o si tienen necesidad de mejoramiento del desempeño. Realizar esta evaluación esta involucrado a un sistema de administración del desempeño, este proceso establece las reglas de éste y evalúa el de los trabajadores para tomar decisiones justas.

Métodos para realizar la evaluación de desempeño:

Ensayos Escritos: son técnicas de evaluación del desempeño donde el evaluador realiza una descripción de las fortalezas y las debilidades, su desempeño pasado y el potencial que tienen un colaborador. El que evalúa también realiza indicaciones para optimar el desempeño. Stephen y Coulter (2005)

Incidentes Críticos: El uso de este va a centrar la atención del evaluador en el caso de los comportamientos críticos donde se logran distinguir el desempeño eficiente del que no es eficiente. El evaluador escribe anécdotas que narran lo ha hecho un trabajador y que fue fundamentalmente eficaz o ineficaz. Stephen y Coulter (2005)

Escalas de Calificación Gráfica: Es el método más popular. Este método refiere una variedad de factores del desempeño, estos son la cantidad y también la calidad de sus trabajos, que tanto conocen respecto a su trabajo, la colaboración, la honestidad, la ayuda y la iniciativa. Por tanto, el evaluador verifica la lista y califica al colaborador en cada uno de los factores usando escalas ascendentes. Stephen y Coulter (2005)

Escalas de Calificación Apoyadas en el Comportamiento: Estos son enfoques populares que se apoyan en el comportamiento. combinan los elementos importantes de los enfoques de sucesos críticos y nivel de evaluación gráfica. El evaluador califica a los empleados considerando unos incisos que posee una escala numérica siendo ejemplos de conductas profesionales reales más que representaciones o características generales. Stephen y Coulter (2005)

Comparaciones Multipersonales: son las comparaciones del desempeño de una persona con el de los demás. Este tipo enfoque ha tomado mucho enfoque recientemente.

Aspectos del desempeño:

Conocimiento del Puesto: Es el nivel de conocimiento y comprensión de su trabajo, el cual está comprendido por las técnicas, los requisitos, los conceptos y principios necesarios para realizar las actividades del puesto. Se adelanta a las innovaciones, tendencias, evoluciones de los productos en el mercado que ayudan a mejorar su capacidad para un buen desempeño del puesto. Involucra la capacidad, para emplear la comprensión técnica. Esta rodeada de conocimientos especializados, poderla obtener, por medio de la educación formal o mediante la práctica personal o de los demás. Según Alles (2007)

Características de la Tarea: se relaciona específicamente con el perfil del puesto, le facilita información apropiada cuando se requiere. Evalúa la exactitud, formalidad, claridad y beneficio en las labores designadas. Realizan trabajos de alta calidad según la exigencia del puesto. Según Alles (2007)

Relaciones: Son las capacidades que poseen los empleados para relacionarse con los demás; conservando relaciones laborales cooperativas, fructíferas y armoniosas, conjuntamente con el trabajo en equipo. Los directores tienen que conocer a sus colaboradores cuando se forman los equipos de trabajo, como también los que lo integran deben tener clara disposición a apoyar a los demás colaboradores durante las etapas difíciles que se presentan. Según Alles (2007)

Creatividad e Innovación: Las empresas ahora asignan nuevas pautas del comportamiento de los individuos, este debe ser creativo e innovador. Para ellos se necesita cambios en los productos como también en los servicios la metodología empleada, los procesos, la tecnología y los equipamientos, la estructura de las organizaciones y los puestos, y lo más importante es el comportamiento de los individuos. Según Alles (2007)

Liderazgo: Es la destreza fundamental para orientar el accionar de las personas en una determinada dirección, infundiendo valores de trabajo y anticipando situaciones de progreso de la acción del grupo. La habilidad para establecer objetivos, hacer seguimiento de que estos se cumplan y la capacidad de brindar el feedback. Tener empatía, amabilidad y transmitirla a todo su equipo. Manejar los cambios para asegurar ser competitivos y efectivos a largo plazo. Plantear libremente los conflictos para mejorar la eficacia de las decisiones y la rentabilidad de la organización.

Justificación de la investigación

Justificación Teórica

La presente investigación es de suma importancia, porque la relación que se obtenga de las variables en estudio va a permitir que otros investigadores puedan tener una referencia para desarrollar y apoyar su teoría. Asimismo, su importancia radica en que genera reflexión en el hecho que hoy en día no solo en ámbito de las instituciones públicas sino también privadas sufren de estrés en su centro de trabajo y ello afecta en el desempeño de sus trabajadores, limitándoles a alcanzar las metas y objetivos comunes.

Justificación Práctica

La información, que se obtuvo va a contribuir al jefe de la Caja Sullana, Agencia Las Lomas, la forma y la estrategia de enfrentar las dificultades que se muestran en la empresa,

que se tiene que evaluar a diario para conocer el desempeño de los trabajadores, para conocer cuál es su función y como es su rendimiento en la organización y consecutivamente diseñar las recomendaciones convenientes con la finalidad de aprovechar eficientemente los resultados que se lograron obtener en este estudio.

Justificación Metodológica

Se ha utilizado la encuesta como técnica y un cuestionario como instrumento con el fin de lograr los objetivos propuestos, los datos fueron procesados mediante el software que ayudó a la medición del estrés laboral y el desempeño de los colaboradores; estos resultados han sido verificados y sometidos a la prueba de confiabilidad, servirá para emplear en futuras investigaciones futuras que se relacionen con esta investigación.

Problema

¿Cuál es la influencia que tiene el Estrés Laboral, en el Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Caja Sullana, Las Lomas 2020?

Conceptualización y operacionalización de las variables

Conceptualización

Estrés Laboral

Selye (1956) en su libro, define al estrés laboral como una respuesta que se adapta a nuestro organismo ante los numerosos estresores. Por ello fue denominado: “síndrome general de adaptación”; la física mantiene otras definiciones donde el estrés hace hincapié al agotamiento de los materiales, quiere decir, a la presión que tiene un cuerpo sobre el otro.

Desempeño Laboral

Chiavenato (1999) ha definido al desempeño laboral de manera generalizada como el esfuerzo que posee cada ser humano rige en función del valor de los premios ofrecidos y de la posibilidad de que éstos penden del esfuerzo realizado. Este esfuerzo particular se dirige, por las capacidades y destrezas de las personas como también de las percepciones que él posee del rol que debe realizar.

Operacionalización de las Variables

Variable 01: Estrés Laboral

Variable 02: Desempeño laboral

Hipótesis

H1: El Estrés Laboral influye de manera significativa en el Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Caja Sullana, Las Lomas, 2020.

Ho: El Estrés Laboral no influye de manera significativa en el Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Caja Sullana, Las Lomas, 2020.

Objetivos

Objetivo General

Determinar cuál es la influencia que tiene el Estrés Laboral, en el Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Caja Sullana, Las Lomas, 2020.

Objetivos Específicos

Describir el Estrés Laboral en los Trabajadores de la Caja Sullana, Las Lomas, 2020.

Describir el Desempeño Laboral en los Trabajadores de la Caja Sullana, Las Lomas, 2020.

Establecer la influencia de la Alarma de Reacción, en el Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Caja Sullana, Las Lomas, 2020.

Establecer la influencia de la Fase de Resistencia, en el Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Caja Sullana, Las Lomas, 2020.

Establecer la influencia de la Fase de Agotamiento, en el Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Caja Sullana, Las Lomas, 2020.

Metodología

Tipo y Diseño de Investigación

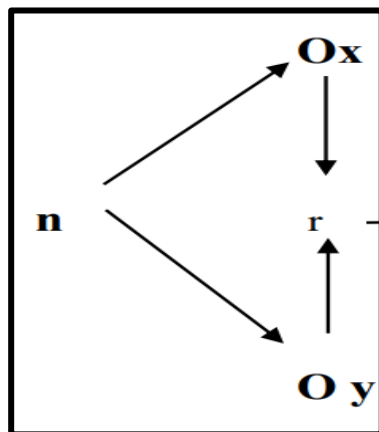
Tipo:

Esta investigación fue no experimental, ya que solamente se observó y refirió la conducta de las variables y no influyeron sobre ellas.

Diseño:

Se utilizó el diseño descriptivo, correlacional, de corte transversal.

Correlacional, ya que se estableció la relación entre ambas variables; y Transversal, porque los datos recolectados fueron en un único momento y tiempo, sin sufrir ningún tipo de alteraciones.



DÓNDE:

n = Muestra (20 trabajadores)

Ox = Variable 1 (Estrés Laboral)

Oy = Variable 2 (Desempeño Laboral)

r = Relación entre las dos variables

Población y Muestra

Población:

Estuvo constituida por 20 colaboradores de la Caja Sullana - Agencia Las Lomas, siendo el total de personas que laboran en dicha empresa.

Muestra:

Debido a una población mínima se ha considerado para la muestra la misma cantidad, los veinte empleados.

Técnicas e Instrumentos de investigación

Técnicas:

Se ha utilizado la encuesta como la técnica, diseñada con el fin de recolectar datos necesarios para este estudio.

Instrumentos:

Se ha empleado el cuestionario, apropiadamente ordenado cuyas preguntas se utilizaron para la recolección de datos.

Su validación fue sometida a Juicio de Expertos; como también para la confiabilidad, se empleó el Alfa de Cronbach.

Procesamiento y análisis de la información

Para procesar la información se ha usado el software SPSS, versión 25, los resultados obtenidos se tabularon, analizaron e interpretaron por medio de tablas y figuras estadísticas apropiadamente organizados; los mismos que fueron colocados en el programa Microsoft Excel para su presentación. Así también estos resultados nos

ayudaron a lograr obtener conclusiones y a como también a plantearnos recomendaciones en beneficio de las empresas. Por último, para conocer si existe o no influencia entre ambas variables se ha aplicado la técnica de análisis estadístico del Chi Cuadrado; y para recolectar se utilizó el Tau b de Kendall.

Resultados

Descripción de resultados

Tabla 1

Descripción del Estrés Laboral en los Trabajadores de la Caja Sullana, Las Lomas, 2020.

NIVELES	Encuestados	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NIVEL BAJO	1	5.0	5.0
NIVEL MEDIO	15	75.0	80.0
NIVEL ALTO	4	20.0	100.0
Total	20	100.0	

Fuente: Base de datos SPSS
Elaboración: El investigador

Interpretación:

El 75% de los trabajadores encuestados opinan que el estrés laboral tiene un nivel medio; el 20% opinan que tienen un nivel alto; y el 5% opinan que tienen un nivel bajo, en la Caja Sullana, Las Lomas durante el año 2020.

Tabla 2

Descripción de la Alarma de Reacción en los Trabajadores de la Caja Sullana, Las Lomas, 2020

NIVELES	Encuestados	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NIVEL MALO	1	5.0	5.0
NIVEL REGULAR	14	70.0	75.0
NIVEL BUENO	5	25.0	100.0
Total	20	100.0	

Fuente: Base de datos SPSS
Elaboración: El investigador

Interpretación:

El 70% de los trabajadores encuestados opinan que la alarma de reacción tiene un nivel regular; el 25% opinan que tienen un nivel bueno; y el 5% opinan que tienen un nivel malo, en la Caja Sullana, Las Lomas durante el año 2020.

Tabla 3

Descripción de la Fase de Resistencia en los Trabajadores de la Caja Sullana, Las Lomas, 2020.

NIVELES	Encuestados	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NIVEL MALO	1	5.0	5.0
NIVEL REGULAR	17	85.0	90.0
NIVEL BUENO	2	10.0	100.0
Total	20	100.0	

Fuente: Base de datos SPSS
Elaboración: El investigador

Interpretación:

El 85% de los trabajadores encuestados opinan que la fase de resistencia tiene un nivel regular; el 10% opinan que tienen un nivel bueno; y el 5% opinan que tienen un nivel malo, en la Caja Sullana, Las Lomas durante el año 2020.

Tabla 4

Descripción de la Fase de Agotamiento en los Trabajadores de la Caja Sullana, Las Lomas, 2020.

NIVELES	Encuestados	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NIVEL MALO	0	0.00	0.00
NIVEL REGULAR	8	40.0	40.0
NIVEL BUENO	12	60.0	100.0
Total	20	100.0	

Fuente: Base de datos SPSS
Elaboración: El investigador

Interpretación:

El 60% de los trabajadores encuestados opinan que la fase de agotamiento tiene un nivel bueno; y el 40% opinan que tienen un nivel regular, en la Caja Sullana, Las Lomas durante el año 2020.

Tabla 5

Descripción del Desempeño Laboral en los Trabajadores de la Caja Sullana, Las Lomas, 2020.

NIVELES	Encuestados	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NIVEL BAJO	2	10.0	10.0
NIVEL MEDIO	6	30.0	40.0
NIVEL ALTO	12	60.0	100.0
Total	20	100.0	

Fuente: Base de datos SPSS
Elaboración: El investigador

Interpretación:

El 60% de los trabajadores encuestados opinan que el desempeño laboral tiene un nivel alto; el 30% opinan que tienen un nivel medio; y el 10% opinan que tienen un nivel bajo, en la Caja Sullana, Las Lomas durante el año 2020.

Tabla 6

Descripción del conocimiento en los Trabajadores de la Caja Sullana, Las Lomas, 2020.

NIVELES	Encuestados	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NIVEL MALO	0	0.0	0.0
NIVEL REGULAR	0	0.0	0.0
NIVEL BUENO	20	100.0	100.0
Total	20	100.0	

Fuente: Base de datos SPSS
Elaboración: El investigador

Interpretación:

El 100% de los trabajadores encuestados opinan que el conocimiento del puesto tiene un nivel bueno, en la Caja Sullana, Las Lomas durante el año 2020.

Tabla 7

Descripción de las características en los Trabajadores de la Caja Sullana, Las Lomas, 2020.

NIVELES	Encuestados	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NIVEL MALO	0	0.00	0.0
NIVEL REGULAR	3	15.0	15.0
NIVEL BUENO	17	85.0	100.0
Total	20	100.0	

Fuente: Base de datos SPSS
Elaboración: El investigador

Interpretación:

El 85% de los trabajadores encuestados opinan que las características tienen un nivel bueno; y el 15% opinan que tienen un nivel regular, en la Caja Sullana, Las Lomas durante el año 2020.

Tabla 8

Descripción de las relaciones en los Trabajadores de la Caja Sullana, Las Lomas, 2020.

NIVELES	Encuestados	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NIVEL MALO	0	0.00	0.0
NIVEL REGULAR	14	70.0	70.0
NIVEL BUENO	6	30.0	100.0
Total	20	100.0	

Fuente: Base de datos SPSS
Elaboración: El investigador

Interpretación:

El 70% de los trabajadores encuestados opinan que las relaciones tienen un nivel regular; y el 30% opinan que tienen un nivel bueno, en la Caja Sullana, Las Lomas durante el año 2020.

Tabla 9

Descripción de la creatividad en los Trabajadores de la Caja Sullana, Las Lomas, 2020.

NIVELES	Encuestados	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NIVEL MALO	0	0.00	0.0
NIVEL REGULAR	7	35.0	35.0
NIVEL BUENO	13	65.0	100.0
Total	20	100.0	

Fuente: Base de datos SPSS
Elaboración: El investigador

Interpretación:

El 65% de los trabajadores encuestados opinan que la creatividad tiene un nivel bueno; y el 35% opinan que tienen un nivel regular, en la Caja Sullana, Las Lomas durante el año 2020.

Tabla 10

INDICADORES DEMOGRÁFICOS		MOTIVACIÓN LABORAL							
		NIVEL MALO		NIVEL REGULAR		NIVEL BUENO		Total	
		Encuestados	Porcentaje	Encuestados	Porcentaje	Encuestados	Porcentaje	Encuestados	Porcentaje
Sexo	Masculino	2	10%	5	25%	1	5%	8	40%
	Femenino	3	15%	5	25%	4	20%	12	60%
	Total	5	25%	10	50%	5	25%	20	100%
Edad	18 a 28	0	0%	0	0%	1	5%	1	5%
	29 a 38	1	5%	4	20%	1	5%	6	30%
	39 a 48	3	15%	5	25%	1	5%	9	45%
	49 a 58	1	5%	1	5%	2	10%	4	20%
	Más de 58	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
	Total	5	25%	10	50%	5	25%	20	100%
Estado Civil	Soltero	1	5%	2	10%	0	0%	3	15%
	Casado	3	15%	4	20%	3	15%	10	50%
	Divorciado	0	0%	2	10%	0	0%	2	10%
	Conviviente	1	5%	2	10%	2	10%	5	25%
	Viudo (a)	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
	Total	5	25%	10	50%	5	25%	20	100%
Años de Servicio	Hasta 5	1	5%	4	20%	5	25%	10	50%
	6 a 10	2	10%	4	20%	0	0%	6	30%
	11 a 15	1	5%	2	10%	0	0%	3	15%
	16 a 20	1	5%	0	0%	0	0%	1	5%
	21 a más	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
	Total	5	25%	10	50%	5	25%	20	100%

Fuente: Base de datos SPSS
Elaboración El autor

Interpretación

Según el sexo, el 25% de las mujeres opinan que motivación laboral es Buena, el 25% de ellas opinan que es regular y el 15 opinan que es mala; en la Caja Sullana, Las Lomas durante el año 2020.

Así mismo según la edad el 25% entre los 39-48 años opinan que la motivación laboral es Regular y el 15% entre los 39-48 años opinan que es Mala y el 10% entre los 49-58 años opinan que es buena; en la Caja Sullana, Las Lomas durante el año 2020.

Por otro lado, según el estado civil el 20% de los casados opinan que la motivación laboral es Regular, el 15% de los casados opinan que es Buena y el 15% de los casados opinan que es Mala; en la Caja Sullana, Las Lomas durante el año 2020.

Finalmente, según los años de servicio el 25% de hasta 05 años opinan que la motivación laboral es Buena, el 20% de hasta 05 años opinan que es regular y el 10% de 06 a 10 años opinan que es Mala; en la Caja Sullana, Las Lomas durante el año 2020.

Tabla 11

INDICADORES DEMOGRÁFICOS		DESEMPEÑO LABORAL							
		NIVEL MALO		NIVEL REGULAR		NIVEL BUENO		Total	
		Encuestados	Porcentaje	Encuestados	Porcentaje	Encuestados	Porcentaje	Encuestados	Porcentaje
Sexo	Masculino	2	10.0%	4	20.0%	2	10.0%	8	40.0%
	Femenino	0	0.0%	8	40.0%	4	20.0%	12	60.0%
	Total	2	10.0%	12	60.0%	6	30.0%	20	100.0%
Edad	18 a 28	0	0.0%	1	5.0%	0	0.0%	1	5.0%
	29 a 38	0	0.0%	3	15.0%	3	15.0%	6	30.0%
	39 a 48	1	5.0%	6	30.0%	2	10.0%	9	45.0%
	49 a 58	1	5.0%	2	10.0%	1	5.0%	4	20.0%
	Más de 58	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
	Total	2	10.0%	12	60.0%	6	30.0%	20	100.0%
Estado Civil	Soltero	0	0.0%	3	15.0%	0	0.0%	3	15.0%
	Casado	2	10.0%	3	15.0%	5	25.0%	10	50.0%
	Divorciado	0	0.0%	1	5.0%	1	5.0%	2	10.0%
	Conviviente	0	0.0%	5	25.0%	0	0.0%	5	25.0%
	Viudo (a)	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
	Total	2	10.0%	12	60.0%	6	30.0%	20	100.0%
Años de Servicio	Hasta 5	2	10.0%	6	30.0%	2	10.0%	10	50.0%
	6 a 10	0	0.0%	2	10.0%	4	20.0%	6	30.0%
	11 a 15	0	0.0%	3	15.0%	0	0.0%	3	15.0%
	16 a 20	0	0.0%	1	5.0%	0	0.0%	1	5.0%
	21 a más	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
	Total	2	10.0%	12	60.0%	6	30.0%	20	100.0%

Fuente: Base de datos SPSS
Elaboración El autor

Interpretación

Según el sexo, el 40% de las mujeres opinan que el desempeño laboral es Regular, el 20% de ellas opinan que es Bueno y el 10 de los hombres opinan que es malo; en la Caja Sullana, Las Lomas durante el año 2020.

Así mismo según la edad el 30% entre los 39-48 años opinan el desempeño laboral es Regular, el 15% entre los 29-38 años opinan que es Bueno y el 5% entre los 39-48 años opinan que es Malo; en la Caja Sullana, Las Lomas durante el año 2020.

Por otro lado según el estado civil el 25% de los casados opinan que el desempeño laboral es Bueno, el 15% de los solteros opinan que es Regular y el 10% de los casados opinan que es Malo; en la Caja Sullana, Las Lomas durante el año 2020.

Finalmente según los años de servicio el 20% de 06 a 10 años opinan que el desempeño laboral es Bueno, el 15% de 11 a 15 años opinan que es regular y el 10% de hasta 05 años opinan que es Malo; en la Caja Sullana, Las Lomas durante el año 2020.

Contrastación de la hipótesis

Tabla 12

Correlaciones entre el Estrés Laboral y el Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Caja Sullana, Las Lomas, 2020.

			DESEMPEÑO LABORAL	ESTRÉS LABORAL
Tau_b de Kendall	DESEMPEÑO LABORAL	Coefficiente de correlación	1.000	0.321
		Sig. (bilateral)		0.068
		N	20	20
	ESTRÉS LABORAL	Coefficiente de correlación	0.321	1.000
		Sig. (bilateral)	0.068	
		N	20	20

Fuente: Base de datos SPSS
Elaboración: El investigador

Interpretación:

Según el estadístico de Tau b de Kendall, el coeficiente de correlación es 0.321; y el nivel de significancia es 0.068 mayor al 0.05; se concluye que entre el estrés laboral y el desempeño laboral existe una correlación positiva débil; por tanto, se infiere que ambas variables no se influyen.

Tabla 13

Pruebas de chi-cuadrado Estrés Laboral y el Desempeño Laboral

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	74,603 ^a	77	0.556
Razón de verosimilitud	49.446	77	0.994
Asociación lineal por lineal	2.445	1	0.118
N de casos válidos	20		

a. 96 casillas (100,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es,05.

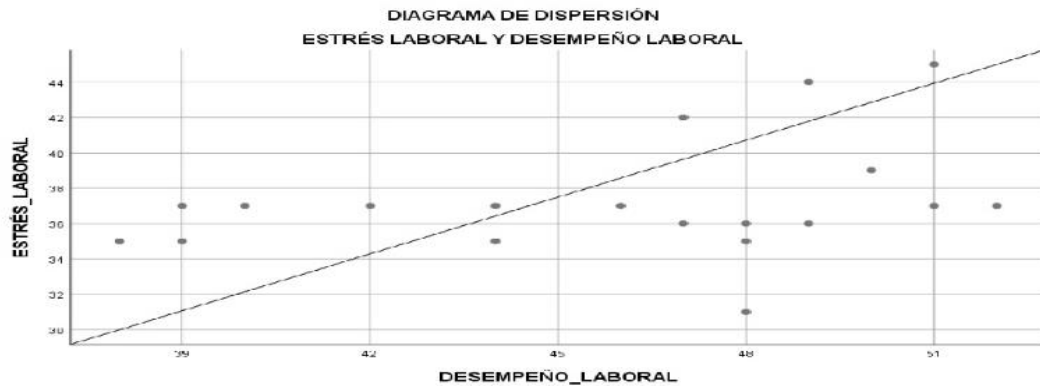
Fuente: Base de datos SPSS

Elaboración: El investigador

Interpretación:

Según el estadístico Chi-cuadrado de Pearson, el nivel de significación es 0.556, mayor al 0.05, lo que significa que se rechaza la hipótesis alternativa y se acepta la hipótesis nula; es decir, el Estrés Laboral no influye de manera significativa en el Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Caja Sullana, Las Lomas, 2020.

Figura 1



Fuente: Base de datos SPSS
Elaboración El autor

Interpretación:

A través de la figura 1, se puede verificar que existe una correlación positiva débil, entre las variables estrés laboral y desempeño laboral; según la tabla 12 del presente informe.

Tabla 14

Correlaciones entre la Alarma de Reacción y el Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Caja Sullana, Las Lomas, 2020.

		DESEMPEÑO LABORAL	ALARMA DE REACCIÓN
	DESEMPEÑO LABORAL	Coefficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	0.151
		N	20
	ALARMA DE REACCIÓN	Coefficiente de correlación	0.151
		Sig. (bilateral)	0.386
		N	20
Tau_b de Kendall			0.386

Fuente: Base de datos SPSS
Elaboración El autor

Interpretación:

Según el estadístico de Tau b de Kendall, el coeficiente de correlación es 0.151; y el nivel de significancia es 0.386 mayor a 0.05; se concluye que entre la dimensión alarma de reacción y el desempeño laboral existe una correlación positiva débil; por tanto, se infiere que ambas variables no se influyen.

Tabla 15

Pruebas de chi-cuadrado Alarma de Reacción y Desempeño Laboral			
	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	70,667 ^a	77	0.681
Razón de verosimilitud	54.003	77	0.978
Asociación lineal por lineal	0.894	1	0.344
N de casos válidos	20		

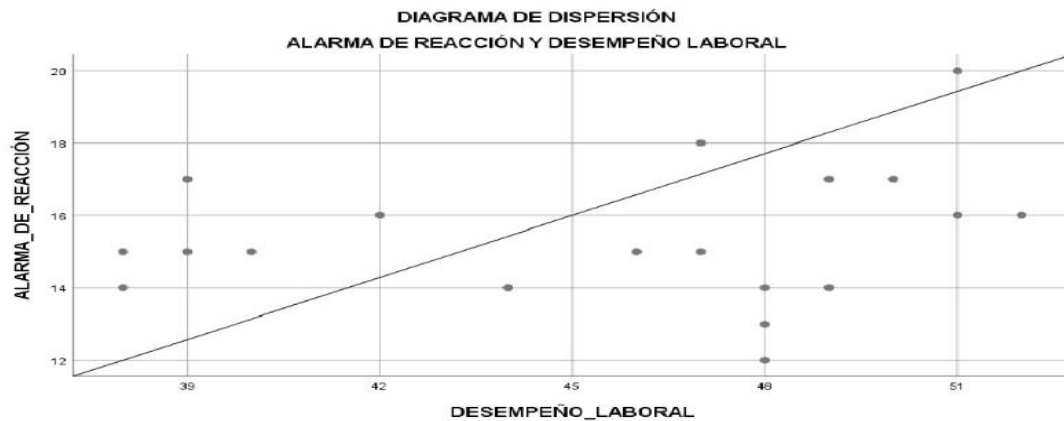
a. 96 casillas (100,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,05.

Fuente: Base de datos SPSS
Elaboración: El investigador

Interpretación:

Según el estadístico Chi-cuadrado de Pearson, el nivel de significación es 0.681, mayor al 0.05, es decir la dimensión alarma de reacción no influye en el desempeño laboral de los Trabajadores de la Caja Sullana, Las Lomas, 2020.

Figura 2



Fuente: Base de datos SPSS
Elaboración El autor

Interpretación:

A través de la figura 2, se puede verificar que existe una correlación positiva débil, entre la dimensión alarma de reacción y desempeño laboral; según la tabla 14 del presente informe.

Tabla 16

Correlaciones entre la Fase de Resistencia y el Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Caja Sullana, Las Lomas, 2020.

		DESEMPEÑO LABORAL	FASE DE RESISTENCIA
	DESEMPEÑO LABORAL	Coeficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	0.271
Tau_b de Kendall		N	20
	FASE DE RESISTENCIA	Coeficiente de correlación	0.271
		Sig. (bilateral)	0.144
		N	20

Fuente: Base de datos SPSS
Elaboración El autor

Interpretación:

Según el estadístico de Tau b de Kendall, el coeficiente de correlación es 0.271; y el nivel de significancia es 0.144 mayor a 0.05; se concluye que entre la dimensión fase de resistencia y el desempeño laboral existe una correlación positiva débil; por tanto, se infiere que ambas variables no se influyen.

Tabla 17

Pruebas de chi-cuadrado Fase de Resistencia y Desempeño Laboral			
	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	41,667 ^a	44	0.572
Razón de verosimilitud	33.145	44	0.884
Asociación lineal por lineal	1.782	1	0.182
N de casos válidos	20		

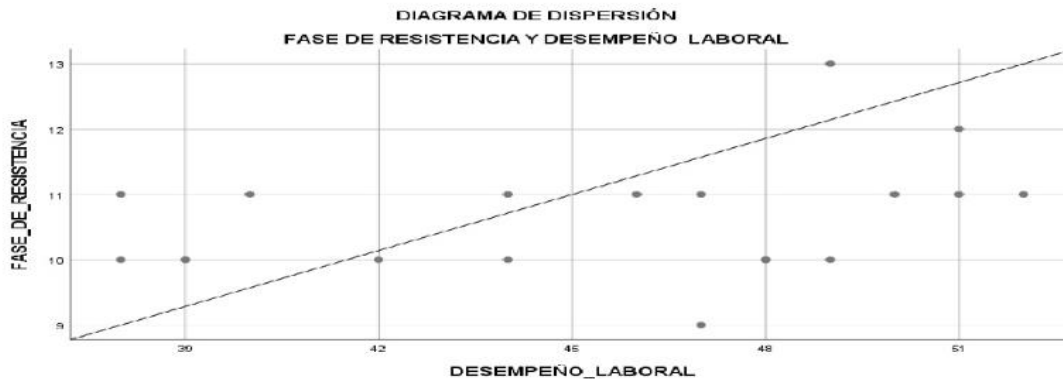
a. 60 casillas (100,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,05.

Fuente: Base de datos SPSS
Elaboración: El investigador

Interpretación:

Según el estadístico Chi-cuadrado de Pearson, el nivel de significación es 0.572, mayor al 0.05, es decir la dimensión fase de resistencia no influye en el desempeño laboral de los Trabajadores de la Caja Sullana, Las Lomas, 2020.

Figura 3



Fuente: Base de datos SPSS
Elaboración El autor

Interpretación

A través de la figura 3, se puede verificar que existe una correlación positiva débil, entre la dimensión fase de resistencia y desempeño laboral; según la tabla 16 del presente informe.

Tabla 18

Correlaciones entre la Fase de Agotamiento y el Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Caja Sullana, Las Lomas, 2020.

		DESEMPEÑO LABORAL	FASE DE AGOTAMIENTO
	DESEMPEÑO LABORAL	1.000	0.264
Tau_b de Kendall	Coefficiente de correlación		
	Sig. (bilateral)		0.137
	N	20	20
	FASE DE AGOTAMIENTO	0.264	1.000
	Coefficiente de correlación		
	Sig. (bilateral)	0.137	
	N	20	20

Fuente: Base de datos SPSS
Elaboración El autor

Interpretación:

Según el estadístico de Tau b de Kendall, el coeficiente de correlación es 0.264; y el nivel de significancia es 0.137 mayor a 0.05; se concluye que entre la dimensión fase de agotamiento y el desempeño laboral existe una correlación positiva débil; por tanto, se infiere que ambas variables no se influyen.

Tabla 19

Pruebas de chi-cuadrado Fase de Agotamiento y Desempeño Laboral

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	55,476 ^a	55	0.457
Razón de verosimilitud	48.905	55	0.705
Asociación lineal por lineal	2.518	1	0.113
N de casos válidos	20		

a. 72 casillas (100,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,05.

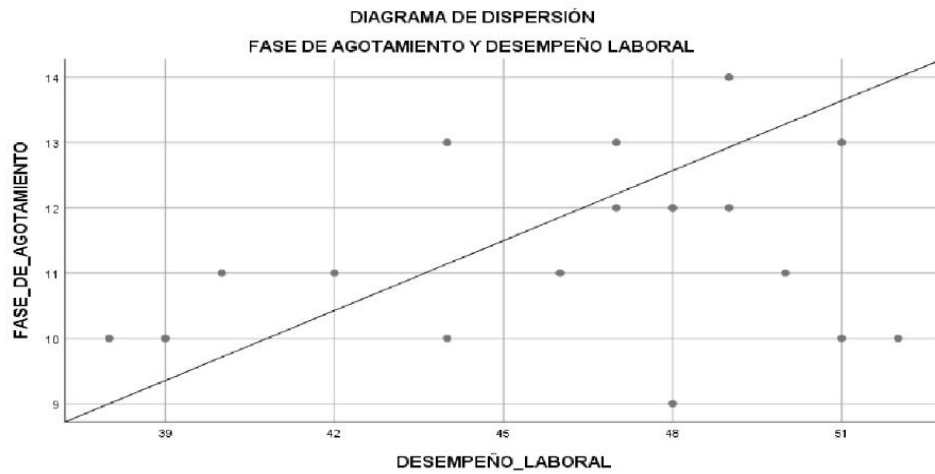
Fuente: Base de datos SPSS

Elaboración: El investigador

Interpretación:

Según el estadístico Chi-cuadrado de Pearson, el nivel de significación es 0.457, mayor al 0.05, es decir la dimensión fase de agotamiento no influye en el desempeño laboral de los Trabajadores de la Caja Sullana, Las Lomas, 2020.

Figura 4



Fuente: Base de datos SPSS
Elaboración El autor

Interpretación

A través de la figura 4, se puede verificar que existe una correlación positiva débil, entre la dimensión fase de agotamiento y desempeño laboral; según la tabla 18 del presente informe.

Análisis y discusión

Objetivo General: Determinar cuál es la influencia que tiene el Estrés Laboral, en el Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Caja Sullana, Las Lomas, 2020.

De acuerdo a la tabla 12, respecto al coeficiente de correlación resultó 0.321; mientras que el nivel de significancia es 0.068 mayor al 0.05; concluyendo que: “entre el estrés laboral y el desempeño laboral existe una correlación positiva débil”; por tanto, se infiere que ambas variables no se influyen. Así mismo, según la tabla 13, el estrés laboral no influye de manera significativa en el Desempeño Laboral de los Colaboradores de la institución en estudio, debido que el nivel de significación es mayor que 0.05 (0.556). De tal manera, los resultados obtenidos, coinciden con aquellos que encontró Parihuamán (2017), en su tesis, manifestando que respecto al factor de estrés este no evidencia problemas en el desempeño de los empleados tampoco ocasiona malestar para realizar sus actividades cotidianas. No obstante, Balladares (2020), en su informe de investigación también llegó a la conclusión que se evidencia influencia directa, indicando que a pesar que los colaboradores tienen alto grado de estrés tienen como resultado nivel alto en el desempeño de sus actividades. Según Selye (1956) indica que el estrés es la contestación adaptativa de nuestro organismo en medio de varios estresores. Así mismo, Del Hoyo (2004), conceptualiza que el estrés laboral resulta cuando ocurre un desajuste entre el colaborador, el puesto que tiene en el trabajo y la propia organización. Según los resultados, se ha podido comprobar que si todas las organizaciones no sobrecargan a los trabajadores en los diferentes niveles jerárquicos; el desempeño laboral tiende a ser un indicador positivo para la empresa.

Objetivo Especifico 1: Describir el Estrés Laboral en los Trabajadores de la Caja Sullana, Las Lomas, 2020.

De acuerdo a la tabla 1, el 75% de los empleados encuestados mencionan que el estrés laboral tiene un nivel medio; el 20% opinan que tienen un nivel alto; y el 5% opinan que tienen un nivel bajo, en la Caja Sullana, Las Lomas durante el año 2020. De tal manera, los resultados obtenidos, coinciden con aquellos que encontró Briones (2019), en su tesis, manifestando que los empleados de las pymes de manufactura de Guayaquil se encuentran con alto nivel de estrés. Así mismo, Burbano (2017), en su informe de investigación también llegó a la conclusión que en las organizaciones algunos trabajadores consiguen manejar el estrés de manera adecuada, otros perecen a sus efectos, que se manifiestan en su comportamiento. Según Chiavenato (2009) revela que el estrés está estrechamente ligado al cúmulo de perturbaciones y aflicciones en las personas por ciertos acontecimientos presentados en la organización y entorno. Así mismo, Del Hoyo (2004), define que el estrés laboral se da cuando hay un trastorno entre el empleado, el puesto donde labora y la misma empresa. Según los resultados, se ha podido comprobar que es importante en la empresa, tener buenos hábitos de vida en los trabajadores, realizando actividades de ejercicio físico moderado y propiciar actividades recreativas, que les permita en lo posible reducir el nivel de estrés que pueda existir.

Objetivo Especifico 2: Describir el Desempeño Laboral en los Trabajadores de la Caja Sullana, Las Lomas, 2020.

En la tabla 5, el 60% de los que fueron encuestados indican que el desempeño laboral tiene un nivel alto; el 30% dice que tienen un nivel medio; y el 10% opinan que tienen un nivel bajo, en la Caja Sullana, Las Lomas durante el año 2020. De tal manera, los resultados obtenidos, coinciden con aquellos que encontró Guerra (2018) en su tesis, manifestando que los empleados de área administrativa y docente de la institución educativa Bilingüe Vista Hermosa, están satisfechos en su centro de trabajo y por ello se refleja de manera

positiva en su desempeño laboral. Así mismo, Sucso (2018), en su informe de investigación también llegó a la conclusión que en las instituciones algunos trabajadores se ven afectados en su desempeño laboral a causa de síntomas físicos, psicológicos y conductuales provocados por el estrés. Así mismo, Stephen y Coulter (2005) conceptualiza que los gerentes deberán conocer si sus empleados se desempeñan eficaz y eficientemente o si tienen alguna necesidad de apoyo para mejorar su desempeño. Según los resultados, nos da a conocer que es importante en la empresa, fortalecer de manera permanente el trabajo en equipo, mejorar las relaciones entre compañeros, la comunicación eficaz y eficiente para lograr niveles óptimos de desempeño.

Objetivo Especifico 3: Establecer la influencia de la Alarma de Reacción del Estrés Laboral, en el Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Caja Sullana, Las Lomas, 2020.

Según la tabla 14, el coeficiente de correlación es 0.151; y el nivel de significancia es 0.386 mayor a 0.05; se concluye que entre la dimensión alarma de reacción y el desempeño laboral hay correlación positiva débil; por tanto, se infiere que ambas variables no se influyen. Así mismo, según la tabla 15, la alarma de reacción no influye significativamente en el desempeño laboral de los colaboradores de la institución en estudio, debido que el nivel de significación es mayor que 0.05 (0.681). De tal manera, los resultados obtenidos, coinciden con aquellos que encontró Reina (2017) en su tesis, manifestando que los empleados poseen nivel alto de estrés, pero a la vez tienen un buen desempeño laboral en su puesto de trabajo. Así mismo, Santacruz (2017), en su informe de investigación también llegó a concluir que el desempeño laboral en los colaboradores se influencia por un elemento significativo como es la motivación; reflejándose en las actividades y trabajos que realizan. Según los resultados, nos da a conocer que es necesario que las empresas deben mantener bajo control dos componentes básicos en sus trabajadores como lo son: los factores estresores y la respuesta al estrés, y sobre todo una carga laboral equilibrada.

Objetivo Especifico 4: Establecer la influencia de la Fase de Resistencia del Estrés Laboral, en el Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Caja Sullana, Las Lomas, 2020.

Según la tabla 16, el coeficiente de correlación es 0.271; y el nivel de significancia es 0.144 mayor a 0.05; se concluye que entre la dimensión fase de resistencia y el desempeño laboral si existe correlación positiva débil; por tanto, se infiere que ambas variables no se influyen. Así mismo, según la tabla 17, la fase de resistencia no tiene influencia significativa en el Desempeño Laboral de los empleados, debido que el nivel de significación es mayor que 0.05 (0.572). De tal manera, los resultados obtenidos, coinciden con aquellos que encontró Achahuanco y Fuentes (2019) en su tesis, manifestando que los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo poseen moderado nivel de estrés, notándose más la dimensión de ritmo del trabajo, así como también del contexto laboral. Selye (1956) indica que en esta fase el cuerpo reacciona ante el estresor, sospecha el período de adaptación al contexto estresante. Sin lugar a duda en ella se manifiestan procesos fisiológicos, emocionales, cognitivos, predestinados a negociar el entorno de estrés de la forma menos lesiva para el ser humano. Según los resultados, nos da a conocer que es de suma importancia que las organizaciones se preocupen por mantener un ambiente laboral motivador, evitando que su personal manifieste o presente problemas fisiológicos, psicológicos y emocionales sobrellevando resultados en el beneficio de las organizaciones.

Objetivo Especifico 5: Establecer la influencia de la Fase de Agotamiento del Estrés Laboral, en el Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Caja Sullana, Las Lomas, 2020.

Según la tabla 18, el coeficiente de correlación es 0.264; y el nivel de significancia es 0.137 mayor a 0.05; se concluye que entre la dimensión fase de agotamiento y el desempeño laboral existe una correlación positiva débil; por tanto, se infiere que ambas variables no se influyen. Así mismo, según la tabla 19, la fase de agotamiento no influye de manera significativa en el Desempeño Laboral de los empleados de la Caja Sullana, Las Lomas, 2020, debido que el nivel de significación es mayor que 0.05 (0.457). De tal manera, los resultados obtenidos, coinciden con aquellos que encontró Salirrosas y Rodríguez (2015) en su tesis, manifestando que los asesores del BCP que ellos estudiaron tiene alto grado en su desempeño laboral, teniendo sobrecarga laboral, la comunicación entre los jefes y subordinados es deficiente y hay trato amable entre los ejecutivos que asesoran al cliente. Así mismo, Román (2019), en su informe de investigación también llegó a la conclusión que los trabajadores de Boticas Inkafarma poseen estrés en nivel medio respecto a la relación de debilidad personal. Según los resultados, se ha podido comprobar que las organizaciones, a pesar de sobrecargar de trabajo a sus colaboradores, viéndose afectado su agotamiento personal aun así demuestran un alto rendimiento laboral, pero que a un largo plazo puede resultar perjudicial.

Conclusiones y recomendaciones

Conclusiones

- PRIMERA:** El estrés laboral no influye en el desempeño laboral, de acuerdo al estadístico Chi cuadro, según el nivel de significación del 0.556 mayor al 0.05. Por lo que la hipótesis nula ha sido aceptada. Así mismo, se halló que, entre las dos variables hay una correlación positiva débil, según el nivel de significación del 0.068 de Tau b de Kendall.
- SEGUNDA:** Según el 75% de los colaboradores encuestados opinan que el estrés laboral posee un nivel medio; mientras que el 20% indican que su nivel es alto; y el 5% considera que tienen un nivel bajo, en la Caja Sullana, Las Lomas durante el año 2020.
- TERCERA:** Según el 60% de los encuestados menciona que el desempeño laboral tiene un nivel alto; el 30% opinan que tienen un nivel medio; y el 10% opinan que tienen un nivel bajo, en la Caja Sullana, Las Lomas durante el año 2020.
- CUARTA:** La alarma de reacción no influye en el desempeño laboral, según el estadístico Chi cuadro, se encontró un nivel de significación del 0.681, mayor al 0.05. De igual manera, a través del estadístico Tau b de Kendall, entre esta dimensión y la variable de estudio, existe una correlación positivo débil (nivel de significación 0.386).
- QUINTA:** La fase de resistencia no influye en el desempeño laboral; según el estadístico Chi cuadro, se encontró un nivel de significación del 0.572,

mayor al 0.05. De igual manera, a través del estadístico Tau b de Kendall, entre esta dimensión y la variable de estudio, existe una correlación positivo débil (nivel de significación 0.144).

SEXTA: La fase de agotamiento no influye en el desempeño laboral; según el estadístico Chi cuadro, se encontró un nivel de significación del 0.457, mayor al 0.05. De igual manera, a través del estadístico Tau b de Kendall, entre esta dimensión y la variable de estudio, existe una correlación positivo débil (nivel de significación 0.137).

Recomendaciones

PRIMERA: Los trabajadores de la Caja Sullana, Agencia Las Lomas, deberán establecer sus objetivos como también sus prioridades, programar sus tiempos para realizar todas sus actividades establecidas; en el caso de tener sobrecarga laboral se tendrá que hacer una planificación de las tareas realizando trabajos en equipo y distribuyendo de manera equitativa los trabajos pendientes proporcionando suficiente tiempo para su ejecución y realización.

SEGUNDA: El gerente de la Caja Sullana, Agencia Las Lomas, deberá Facilitar una descripción clara, precisa y optima de las tareas que se realizarán, donde especifique detalladamente sus funciones y compromisos a ejecutar, así como también el ambiente donde laboran deberán estar en óptimas condiciones y con todo lo necesario para llevar a cabo sus actividades laborales.

TERCERA: El gerente de esta institución antes mencionada, deberá contar con una organización y adecuadas para las condiciones laborales respecto a las relaciones sociales; de esta forma estará contribuyendo al buen desempeño profesional beneficiando la buena calidad de trabajo de sus colaboradores.

CUARTA: Los investigadores deberán continuar ahondando el tema respecto a estrés laboral y como esta se relaciona con el desempeño laboral con la finalidad de buscar mejorar las gestiones futuras en las diferentes instituciones públicas y privadas.

QUINTA: El gerente de esta institución, ejecutará seguimientos continuos de su personal a cargo, dando estrategias de promociones y prevenciones que se orientan al fortalecimiento de los mecanismos que su personal afronte, minimizando los riesgos al estrés laboral que pueden ocasionar padecimientos ocupacionales y ayudando a mejorar la calidad de servicio al cliente.

SEXTA: El gerente de la Caja Sullana, Agencia Las Lomas, deberá programar capacitaciones para todo el equipo de trabajo, de esta manera logrará que el trabajador aumente la satisfacción con su puesto de trabajo, así mismo favorecerá su desempeño laboral, permitiendo una mejora continua en sus labores.

Agradecimiento

A Dios por todas sus bendiciones que me da día a día para seguir creciendo profesional y personalmente.

A mis padres y toda mi familia, quienes me brindaron todo su apoyo incondicional durante todo el proceso de mi carrera profesional logrando así cumplir mis metas y objetivos.

Referencias bibliográficas

- Alles, M. (2002). “*Desempeño por Competencia Evaluación 360 Grados*. Primera Edición. Argentina: Ediciones Granica S. A” . Recuperado de <https://isabelportoperez.files.wordpress.com/2012/02/alles-martha-desempec3b1o-por-competencias-de-360c2ba-completo.pdf>
- Achahuanco, C. K. y Fuentes, R. M (2019). “*Estrés y Desempeño Laboral de los Trabajadores Administrativos de la Municipalidad Distrital de San Jeronimo del Cusco, 2016 – 2017*”. (Tesis de Grado). Recuperado de http://repositorio.unsaac.edu.pe/bitstream/handle/UNSAAC/3833/253T20190142_TC.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Bardales, G. K. (2018). “*”Influencia del Estrés Laboral en el Desempeño del Personal Administrativo de la Sede del Gobierno Regional de Amazonas – 2018*”. (Tesis de Pregrado). Recuperado de: <http://repositorio.untrm.edu.pe/bitstream/handle/UNTRM/1466/BARDALES%20GARC%20C3%8DA%20KAREN%20JUDITH.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Balladares, E. C. (2020). “*Estrés laboral y el desempeño laboral en los trabajadores de la Corte Superior de Justicia de Sullana – 2019*”. Tesis de Postgrado. Recuperado de: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/48168/Balladares_ECL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Burbano, A. A. (2017). “*El Estrés Laboral y su influencia en el Desempeño de los colaboradores de la Compañía de Seguros Sweaden S.A*”. (Tesis de Pregrado). Recuperado de: <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/12859/1/T-UCE-0007-PI024-2017.pdf>
- Chiavenato. I. (1999). “*Administración de Recursos Humanos*. Quinta Edición. Colombia: McGraw-Hill Interamericana, S. A”. Recuperado de: <https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/f37a438c7c5cd9b3e4cd837c3168cbc6.pdf>

- Chiavenato. I. (2000). “Administración de Recursos Humanos. Quinta Edición. Colombia: McGraw-Hill Interamericana S.A.” Recuperado de:
<https://www.upg.mx/wp-content/uploads/2015/10/LIBRO-27-Administracion-de-Recursos-Humanos.pdf>
- Chiavenato. I. (2011). “Administración de Recursos Humanos: El Capital de las Organizaciones. Novena Edición. México: McGraw-Hill Interamericana S.A.”. Recuperado de:
https://www.academia.edu/28898620/ADMINISTRACION_DE_RECURSOS_HUMANOS- Chiavenato 9na ed
- Cruz, P. J. (2019). “La cultura organizacional y su incidencia en el desempeño de los colaboradores de la Empresa United Oceans S.A.C. de la provincia de Sechura - Piura, año 2018”. (Tesis de Pregrado). Recuperado de:
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/31752/Cruz_PJL.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Del Hoyo, D. M. (2004). “Estrés Laboral. España: Servicio de ediciones y publicaciones. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo”. Recuperado de:
<https://www.sesst.org/wp-content/uploads/2018/08/estres-laboral-guia.pdf>
- De La Torre, I. L. (2017). “Cultura organizacional y la relación con el desempeño laboral en los trabajadores de la oficina de desarrollo técnico de la Biblioteca Nacional del Perú 2016”. (Tesis de Pregrado). Recuperado de:
http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/2878/1/2017_De-la-Torre_Cultura-organizacional.pdf
- Echeverría, P. G. (2018). “Estrés y desempeño laboral de los colaboradores administrativos del Régimen laboral por contrato administrativo de servicios – CAS de la Universidad Nacional de Trujillo, 2018”. (Tesis de Pregrado). Recuperado de:
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/33668/echeverria_pg.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- García F. E. (2016). “Estrés laboral y el Ausentismo laboral de los colaboradores de una planta industrial, 2016”. (Tesis de Posgrado). Recuperado de:

http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/15068/Garcia_FEP.pdf?sequence=4&isAllowed=y

Guerra, F. G. (2018). “La satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral de los empleados de nivel administrativo y docente del Colegio Bilingüe Vista Hermosa”. (Tesis de Pregrado). Recuperado de:

<http://biblioteca.galileo.edu/tesario/bitstream/123456789/699/1/TESIS%20imp3.pdf>

Hernández, S. R. Fernández, C. C y Baptista, L. P. (2010). “Metodología de la Investigación. Quinta Edición. México: McGraw-Hill Interamericana S.A.” Recuperado de

[:https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf](https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf)

Morales, P.E. (2020). “El Estrés Laboral en los empleados de una empresa comercial de Quito”. (Tesis de Pregrado). Recuperado de:

<http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/20949/1/T-UCE-0007-CPS-256.pdf>

Parihuamán, A. M. (2017). “Nivel de Estrés de los Docentes de las Instituciones Educativas de Villa Vicús y Kilómetro 50, Distrito de Chulucanas - Morropón – Piura. (Tesis de Posgrado)”. Recuperado de:

https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/3022/MAE_EDUC_343.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Ayala, G. T. y Pajuelo, F. S. (2018). La motivación y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores de los juzgados de subespecialidad comercial de la Corte Superior de Justicia de Lima, 2018. (Tesis de Pregrado). Recuperado de:

http://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/UTP/2304/1/Tania%20Ayala_Silvia%20Pajuelo_Tesis_Titulo%20Profesional_2018.pdf

Briones, E. L. (2019). Análisis del Nivel de Estrés Laboral en Trabajadores de Pymes Manufactureras de la Ciudad de Guayaquil. (Tesis de Grado). Recuperado de:

<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/45811/1/TESIS%20LUIS%20BRIONES.pdf>

Burbano, A. A. (2017). El Estrés Laboral y su influencia en el Desempeño de los colaboradores de la Compañía de Seguros Sweaden S.A. (Tesis de Pregrado). Recuperado de:

<http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/12859/1/T-UCE-0007-PI024-2017.pdf>

Choquejahuá, O. L. (2017). “Estrés Laboral y su Relación con el Desempeño Laboral del Personal Administrativo del Área de Mantenimiento de la Universidad Nacional del Altiplano - Puno 2016”. (Tesis de Grado). Recuperado de:

http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/7481/Choquejahuá_Olivera_Lizbet.pdf?sequence=3

Echeverría, P. G. (2018). “Estrés y desempeño laboral de los colaboradores administrativos del Régimen laboral por contrato administrativo de servicios – CAS de la Universidad Nacional de Trujillo, 2018. (Tesis de Pregrado). Recuperado de:

http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/33668/echeverria_pg.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Román, Q. M (2019). “Relación entre el estrés y el desempeño laboral en los colaboradores de Boticas Inkafarma del Distrito el Agustino Turno Tarde, Octubre – diciembre 2018”. (Tesis de Pregrado). Recuperado de:

<http://repositorio.uma.edu.pe/bitstream/handle/UMA/200/412019%20%28FINAL%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Santacruz, B. J. (2017). “La influencia de la motivación en el desempeño laboral de los funcionarios del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, Administración Zonal Eloy Alfaro en el año 2016”. (Tesis de Pregrado). Recuperado de:

<http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/12711/1/T-UCE-018-003-2017.pdf>

Selye. H. (1956). “The stress of life. New York: McGraw-Hill Book Company”. Recuperado de:

<http://www.repositorio.cenpat-conicet.gob.ar/bitstream/handle/123456789/415/theStressOfLife.pdf?sequence=1>

- Selye, H. (1964). "From dream to discovery. On being a scientist. New York: McGraw-Hill". Recuperado de:
<https://pdfs.semanticscholar.org/5f1f/cb17851259d23b95880b878978724cc93d9c.pdf>
- Stephen, P. R. y Coulter. M. (2005). "Administración. Octava Edición. México: Pearson Educación de México, SA." Recuperado de
https://www.academia.edu/10380934/Administracion_8va_Edicion_Stephen_P_Robbins_y_Mary_Coulter
- Salirrosas, S. E y Rodríguez, A. C. (2015). "Estrés Laboral y Desempeño de los Asesores de Banca por Teléfono del Banco de Crédito del Perú, Distrito de la Esperanza - Año 2015. (Tesis de Pregrado)". Recuperado de
http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/1388/1/Salirrosas_Elmer_Estres_labora_1_Desenpe%C3%B1o_Asesores_Banca.pdf
- Sucso, A. B. (2018). Estrés y Desempeño Laboral de los Servidores de la Municipalidad Provincial de Tambopata – 2018. (Tesis de Pregrado). Recuperado de
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29011/sucso_ab.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Anexo 1.- Matriz de operacionalización de variables

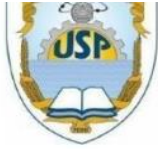
VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADOR	ITEM
ESTRÉS LABORAL	Vienen a ser reacciones de maneras físicas como también psicológicas que suceden cuando los empleados deben hacer frente a requerimientos laborales, que no se corresponden con sus culturas, sus habilidades o destrezas.	Es fundamental tener control frente al estrés porque, como personas debemos encontrar equilibrio entre nuestros deberes en el trabajo como también en los personales, para llevar a cabo sus funciones cotidianas óptimamente.	Alarma de Reacción	Ansiedad	01
				Inquietud	02
				Percepción	03
				Alteraciones	04
			Fase de Resistencia	Procesos Fisiológicos	05
				Esfuerzo Físico	06
				Ritmo de Trabajo	07
			Fase de Agotamiento	Sobrecarga Laboral	08
				Bajo Rendimiento	09
				Trastornos Psicológicos	10

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADOR	ITEM
DESEMPEÑO LABORAL	Es el comportamiento que tiene el colaborador; en la manera de buscar sus objetivos planteados, estos se relacionan con su productividad y la calidad de su trabajo que ejecutan cumpliendo las normas establecidas por las organizaciones.	Hoy en día todas las empresas se preocupan en hacer un seguimiento constante y evaluación del desempeño de cada uno de sus trabajadores, por ser un componente fundamental para las mismas, de esta forma lleva a efectuar estrategias y perfeccionar la eficacia con el fin de alcanzar los objetivos de las instituciones.	Conocimiento del Puesto	Principios	11
				Habilidades	12
				Requisitos	13
			Características	Calidad de Trabajo	14
				Orientación a Resultados	15
				Conducta	16
				Responsabilidad	17
			Relaciones	Relaciones de Trabajo	18
				Labor en Equipo	19
			Creatividad	Tecnología	20
				Innovación en el Trabajo	21

Anexo 2.- Matriz de consistencia

TITULO	PROBLEMA	HIPÓTESIS	OBJETIVOS	METODOLOGIA		
Estrés Laboral y Desempeño Laboral en los Trabajadores de la Caja Sullana, Las Lomas, 2020.	¿Cuál es la influencia que existe entre el Estrés Laboral y Desempeño Laboral en los Trabajadores de la Caja Sullana, Las Lomas, 2020?	<p>Hi: El Estrés Laboral influye de manera significativa en el Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Caja Sullana, Las Lomas, 2020.</p> <p>Ho: El Estrés Laboral no influye de manera significativa en el Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Caja Sullana, Las Lomas, 2020.</p>	<p>OBJETIVO GENERAL: Determinar cuál es la influencia que tiene el Estrés Laboral, en el Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Caja Sullana, Las Lomas, 2020.</p> <p>OBJETIVOS ESPECIFICOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Describir el Estrés Laboral en los Trabajadores de la Caja Sullana, Las Lomas, 2020. - Describir el Desempeño Laboral en los Trabajadores de la Caja Sullana, Las Lomas, 2020. - Establecer la influencia de la Alarma de Reacción, en el Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Caja Sullana, Las Lomas, 2020. - Establecer la influencia de la Fase de Resistencia, en el Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Caja Sullana, Las Lomas, 2020. - Establecer la influencia de la Fase de Agotamiento, en el Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Caja Sullana, Las Lomas, 2020. 	<p>1.-Tipo y diseño de investigación:</p> <p>Tipo: No experimental</p> <p>Diseño: Descriptivo, correlacional, transversal.</p> <p>2.- Población – Muestra</p> <p>Población: 20 Trabajadores.</p> <p>Muestra: 20 Trabajadores.</p> <p>3.-. Técnicas e instrumentos:</p> <table border="0" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 50%;"><u>Técnica</u> Encuesta</td> <td style="width: 50%;"><u>Instrumento</u> Cuestionario</td> </tr> </table>	<u>Técnica</u> Encuesta	<u>Instrumento</u> Cuestionario
<u>Técnica</u> Encuesta	<u>Instrumento</u> Cuestionario					

Anexo 3 .- Encuesta



UNIVERSIDAD SAN PEDRO

Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas

Programa de Estudios de Administración

CUESTIONARIO

Estoy realizando una investigación científica, referente a la influencia entre el Estrés Laboral y Desempeño Laboral en los Trabajadores de la Caja Sullana, Las Lomas, 2020. Agradezco a usted su valiosa colaboración y aporte, al brindarme la información necesaria, contestando de manera clara y sincera, en la presente encuesta.

I PARTE

En esta primera parte de la encuesta, le presentamos un conjunto de preguntas acerca de usted. Por favor marque con una (X), el número o la alternativa que considere correcta en cada una ellas.

Sexo:

1. Masculino
2. Femenino

Edad:

1. 18 - 28 años
2. 29 – 38 años
3. 39 - 48 años
4. 49 - 58 años
5. Más de 58 años

Años de Servicios en la empresa

1. Hasta 5 años
2. 6 a 10 años
3. 11 a 15 años
4. 16 a 20 años
5. 21 a más.

Estado Civil:

1. Soltero
2. Casado
3. Divorciado
4. Conviviente
5. Viudo (a)

II PARTE

A continuación, se presenta un conjunto de preguntas referidas al Estrés Laboral, seguido de una escala de valoración de esta variable de estudio. Por favor marque con una (X) la alternativa que concuerde con su opinión en cada caso.

Escala de valoración:

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

ESTRÉS LABORAL:

Nº	ITEMS	CALIFICACIÓN				
		1	2	3	4	5
1	¿Cree Ud. que el control de la ansiedad es un factor fundamental para el desempeño de sus funciones y actividades diarias en la entidad financiera?					
2	¿Considera Ud. que el manejo de emociones e inquietudes favorece el desarrollo de su crecimiento personal y profesional en el ámbito laboral?					
3	¿Cree Ud. que en la entidad financiera, el nivel de percepción de cada trabajador respecto al estrés laboral es desfavorable?					
4	¿Considera Ud. que la entidad financiera se preocupa por cuidar sus alteraciones emocionales reflejadas en el día a día?					
5	¿Cree Ud. que la entidad financiera respeta en todo momento los procesos fisiológicos como necesidades imprescindibles para el adecuado desempeño de sus tareas?					
6	¿Considera Ud. que la entidad financiera reconoce y valora el esfuerzo físico y mental que realiza para el logro de los objetivos institucionales?					
7	¿Cree Ud. que su actual ritmo de trabajo le ocasiona malestar e incomodidad, generándole estrés en su entorno laboral?					
8	¿Considera Ud. que en la entidad financiera existe sobrecarga laboral que dificultan su evaluación y desempeño para determinadas áreas y/o puestos de trabajo?					
9	¿Cree Ud. que la desmotivación le genera un bajo rendimiento laboral, afectando directamente los resultados organizacionales?					

10	¿Considera Ud. que la entidad financiera evita en lo posible la generación de trastornos psicológicos y fisiológicos causados por la ansiedad en el trabajo?					
-----------	--	--	--	--	--	--

III PARTE

A continuación, se presenta un conjunto de preguntas referidas al Desempeño Laboral; seguido de una escala de valoración de esta variable de estudio. Por favor marque con una (X) la alternativa que concuerde con su opinión en cada caso.

Escala de valoración:

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

DESEMPEÑO LABORAL:

Nº	ITEMS	CALIFICACIÓN				
		1	2	3	4	5
11	¿Considera Ud. que en la entidad, los miembros que la conforman tienen presente en todo momento sus principios y valores éticos?					
12	¿Cree Ud. que desarrolla con mucha destreza y habilidad sus funciones, de acuerdo a sus conocimientos actualizados?					
13	¿Considera Ud. que de acuerdo a sus capacidades y competencias, cumple con los requisitos que solicita la entidad financiera?					
14	¿Cree Ud. que la calidad de su trabajo es gracias a los instrumentos y herramientas que le brinda la entidad financiera?					
15	¿Considera Ud. que la entidad financiera, establece claramente sus objetivos con orientación a resultados esperados?					
16	¿Cree Ud. que posee una adecuada conducta y predisposición para desempeñar su labor diaria en la entidad financiera?					
17	¿Considera Ud. que las tareas encomendadas a diario por la entidad financiera, son desarrolladas con total responsabilidad?					

18	¿Cree Ud. que le agrada el ambiente laboral de la entidad financiera, porque existen buenas relaciones de trabajo?					
19	¿Considera Ud. que en la entidad financiera, promueven favorablemente la labor en equipo?					
20	¿Cree Ud. que la tecnología es un factor clave para el correcto desempeño de sus actividades en la entidad financiera?					
21	¿Considera Ud. que en la entidad financiera, se utilizan herramientas y habilidades creativas para la constante innovación de su trabajo?					

APENDICE 01: Bases de datos de la prueba piloto Estrés Laboral.

BASE DE DATOS DE ESTRÉS LABORAL

ID	ITEM 1	ITEM 2	ITEM 3	ITEM 4	ITEM 5	ITEM 6	ITEM 7	ITEM 8	ITEM 9	ITEM 10
1	4	5	3	4	4	4	3	3	3	4
2	5	5	4	3	4	3	4	3	5	3
3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3
4	5	4	4	3	4	3	3	4	4	3
5	5	5	3	4	3	3	4	3	3	4
6	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4
7	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4
8	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3
9	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4
10	2	4	2	4	4	4	2	3	3	3

APÉNDICE 02: Análisis de confiabilidad Estrés Laboral

Estadísticas de fiabilidad

ESTRÉS LABORAL

Alfa de Cronbach	N de elementos
,780	10

Estadísticas de total de elemento

ESTRÉS LABORAL

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
1	74,70	30,233	,107	,795
2	74,40	28,711	,635	,757
3	75,60	30,267	,263	,775
4	75,00	34,889	-,506	,809
5	74,90	30,544	,324	,773
6	75,10	33,211	-,209	,798
7	75,60	30,933	,155	,781
8	75,40	33,378	-,247	,798
9	75,30	28,456	,441	,764
10	75,20	33,956	-,326	,804

APENDICE 03: Bases de datos de la prueba piloto Desempeño Laboral.

BASE DE DATOS DE DESEMPEÑO LABORAL

ID	ITEM 11	ITEM 12	ITEM 13	ITEM 14	ITEM 15	ITEM 16	ITEM 17	ITEM 18	ITEM 19	ITEM 20	ITEM 21
11	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5
12	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4
13	5	4	5	3	4	5	4	3	4	3	4
14	5	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4
15	4	4	3	2	4	5	4	3	4	3	3
16	5	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3
17	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3
18	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3
19	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3
20	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4

APÉNDICE 04: Análisis de confiabilidad Desempeño Laboral

Estadísticas de fiabilidad DESEMPEÑO LABORAL

Alfa de Cronbach	N de elementos
,892	10

Estadísticas de total de elemento DESEMPEÑO LABORAL

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
11	74,20	29,289	,467	,764
12	74,80	31,067	,303	,775
13	74,50	29,833	,289	,774
14	75,50	27,611	,635	,751
15	74,80	31,289	,239	,777
16	74,40	29,600	,297	,774
17	74,60	25,822	,782	,736
18	75,10	25,211	,745	,736
19	74,70	26,011	,850	,735
20	75,10	24,322	,732	,734
21	75,10	26,100	,790	,738

APENDICE 05: Juicio de expertos



UNIVERSIDAD SAN PEDRO
VICERECTORADO ACADÉMICO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
PROGRAMA DE ESTUDIOS DE ADMINISTRACIÓN

PLANILLA DE JUICIO DE EXPERTOS

Respetado Experto: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento: Cuestionario sobre Estrés Laboral y Desempeño Laboral que hace parte de la investigación titulada: "Estrés Laboral y Desempeño Laboral, en los trabajadores de la Caja Sullana, Las Lomas, 2020.

La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de éstos sean utilizados eficientemente; aportando tanto a la elaboración de las Tesis como de sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

NOMBRES Y APELLIDOS DEL JUEZ: Valdiviezo Pérez Karina Tomasa

FORMACIÓN ACADÉMICA: Mg Ciencias de Educación Superior. Licenciada en Ciencias Administrativas

ÁREAS DE EXPERIENCIA PROFESIONAL: Docencia universitaria

TIEMPO: 16 años

CARGO ACTUAL: Coordinador de escuela

INSTITUCIÓN: Universidad San Pedro. Filial Piura

Objetivo de la investigación:

Determinar la influencia del Estrés laboral en el desempeño laboral de los trabajadores de la Caja Sullana, Las Lomas, 2020.

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
SUFICIENCIA Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel.	-Los ítems no son suficientes para medir la dimensión. -Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden con la dimensión total. -Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente. -Los ítems son suficientes.
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	-El ítem no es claro -El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas. -Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem. -El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	-El ítem no tiene relación lógica con la dimensión. -El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión. -El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo. -El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante; es decir, debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	-El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión. -El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. -El ítem es relativamente importante.

MATRIZ DE VALIDACIÓN POR EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: "Estrés Laboral y Desempeño Laboral, en los trabajadores de la Caja Sullana, Las Lomas, 2020.


DIMENSION	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	OBSERVACIONES (Si debe modificarse un ítem por favor indique)
Alarma de Reacción	¿Cree Ud. que el control de la ansiedad es un factor fundamental para el desempeño de sus funciones y actividades diarias en la entidad financiera?	4	4	4	4	
	¿Considera Ud. que el manejo de emociones e inquietudes favorece el desarrollo de su crecimiento personal y profesional en el ámbito laboral?	4	4	4	4	
	¿Cree Ud. que en la entidad financiera, el nivel de percepción de cada trabajador respecto al estrés laboral es desfavorable?	4	4	4	4	
	¿Considera Ud. que la entidad financiera se preocupa por cuidar sus alteraciones emocionales reflejadas en el día a día?	4	4	4	4	
Fase de Resistencia	¿Cree Ud. que la entidad financiera respeta en todo momento los procesos fisiológicos como necesidades imprescindibles para el adecuado desempeño de sus tareas?	4	4	4	4	
	¿Considera Ud. que la entidad financiera reconoce y valora el esfuerzo físico y mental que realiza para el logro de los objetivos institucionales?	4	4	4	4	

	¿Cree Ud. que su actual ritmo de trabajo le ocasiona malestar e incomodidad, generándole estrés en su entorno laboral?	4	4	4	4	
Fase de Agotamiento	¿Considera Ud. que en la entidad financiera existe sobrecarga laboral que dificultan su evaluación y desempeño para determinadas áreas y/o puestos de trabajo?	4	4	4	4	
	¿Cree Ud. que la desmotivación le genera un bajo rendimiento laboral, afectando directamente los resultados organizacionales?	4	4	4	4	
	¿Considera Ud. que la entidad financiera evita en lo posible la generación de trastornos psicológicos y fisiológicos causados por la ansiedad en el trabajo?	4	4	4	4	
	¿Considera Ud. que en la entidad, los miembros que la conforman tienen presente en todo momento sus principios y valores éticos?	4	4	4	4	
Conocimiento del Puesto	¿Cree Ud. que desarrolla con mucha destreza y habilidad sus funciones, de acuerdo a sus conocimientos actualizados?	4	4	4	4	
	¿Considera Ud. que de acuerdo a sus capacidades y competencias, cumple con los requisitos que solicita la entidad financiera?	4	4	4	4	
	¿Cree Ud. que la calidad de su trabajo	4	4	4	4	
Características	¿Cree Ud. que la calidad de su trabajo	4	4	4	4	

	en gracia a los instrumentos y herramientas que le brinda la entidad financiera?					
	¿Considera Ud. que la entidad financiera, establece claramente sus objetivos con orientación a resultados esperados?	4	4	4	4	
	¿Cree Ud. que posee una adecuada conducta y predisposición para desempeñar su labor diaria en la entidad financiera?	4	4	4	4	
	¿Considera Ud. que las tareas encomendadas a diario por la entidad financiera, son desarrolladas con total responsabilidad?	4	4	4	4	
Relaciones	¿Cree Ud. que le agrada el ambiente laboral de la entidad financiera, porque existen buenas relaciones de trabajo?	4	4	4	4	
	¿Considera Ud. que en la entidad financiera, promueven favorablemente la labor en equipo?	4	4	4	4	
Creatividad	¿Cree Ud. que la tecnología es un factor clave para el correcto desempeño de sus actividades en la entidad financiera?	4	4	4	4	
	¿Considera Ud. que en la entidad financiera, se utilizan herramientas y habilidades creativas para la constante innovación de su trabajo?	4	4	4	4	

Calificar de 1 a 4 puntos.

ASPECTOS GENERALES

ASPECTOS	SI	NO	OBSERVACIONES
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario	X		
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación.	X		
Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencial.	X		
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta, sugiera los ítems a añadir.	X		
Hay alguna dimensión que hace parte del constructo y no fue evaluada.		X	
VALIDEZ			
APLICABLE			SI X NO
APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES			SI X NO
Validado por: Valdiviezo Pérez Karina Tomasa		Fecha: 11.01.2021	
Firma: 	Teléfono: 950490644	Email: karinavevv@hotmail.com	



**UNIVERSIDAD SAN PEDRO
VICERECTORADO ACADÉMICO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
PROGRAMA DE ESTUDIOS DE ADMINISTRACIÓN**

PLANILLA DE JUICIO DE EXPERTOS

Respetado Experto: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento: Cuestionario sobre Estrés Laboral y Desempeño Laboral que hace parte de la investigación titulada: "Estrés laboral y desempeño laboral, en los trabajadores de la Caja Sullana, Las Lomas, 2020.

La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de éstos sean utilizados eficientemente; aportando tanto a la elaboración de las Tesis como de sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

NOMBRES Y APELLIDOS DEL JUEZ: Gissella Graciela Alarcón Javier.

FORMACIÓN ACADÉMICA: Mg. Gestión del Talento Humano

ÁREAS DE EXPERIENCIA PROFESIONAL: Financiero, Pesquero, Hidrocarburo y Educación.

TIEMPO: 10 Años.

CARGO ACTUAL: Docente

INSTITUCIÓN: SENATI - Paíta.

Objetivo de la investigación:

Determinar la influencia del Estrés laboral en el desempeño laboral de los trabajadores de la Caja Sullana, Las Lomas, 2020.

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
SUFICIENCIA Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel.	-Los ítems no son suficientes para medir la dimensión. -Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden con la dimensión total. -Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente. -Los ítems son suficientes.
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	-El ítem no es claro -El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas. -Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem. -El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	-El ítem no tiene relación lógica con la dimensión. -El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión. -El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo. -El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante; es decir, debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	-El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión. -El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. -El ítem es relativamente importante.

MATRIZ DE VALIDACIÓN POR EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: "Estrés laboral y desempeño laboral, en los trabajadores de la Caja Sullana, Las Lomas, 2020.


DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	OBSERVACIONES (Si debe modificarse un ítem por favor indique)
Alarma de Reacción	¿Cree Ud. que el control de la ansiedad es un factor fundamental para el desempeño de sus funciones y actividades diarias en la entidad financiera?	4	4	4	4	
	¿Considera Ud. que el manejo de emociones e inquietudes favorece el desarrollo de su crecimiento personal y profesional en el ámbito laboral?	4	4	4	4	
	¿Cree Ud. que en la entidad financiera, el nivel de percepción de cada trabajador respecto al estrés laboral es desfavorable?	4	4	4	4	
	¿Considera Ud. que la entidad financiera se preocupa por cuidar sus alteraciones emocionales reflejadas en el día a día?	4	4	4	4	
Fase de Resistencia	¿Cree Ud. que la entidad financiera respeta en todo momento los procesos fisiológicos como necesidades imprescindibles para el adecuado desempeño de sus tareas?	4	4	4	4	
	¿Considera Ud. que la entidad financiera reconoce y valora el esfuerzo físico y mental que realiza para el logro de los objetivos institucionales?	4	4	4	4	

	¿Cree Ud. que su actual ritmo de trabajo le ocasiona malestar e incomodidad, generando estrés en su entorno laboral?	4	4	4	4	
Fase de Agotamiento	¿Considera Ud. que en la entidad financiera existe sobrecarga laboral que dificultan su evaluación y desempeño para determinadas áreas y/o puestos de trabajo?	4	4	4	4	
	¿Cree Ud. que la desmotivación le genera un bajo rendimiento laboral, afectando directamente los resultados organizacionales?	3	3	3	3	
	¿Considera Ud. que la entidad financiera evita en lo posible la generación de trastornos psicológicos y fisiológicos causados por la ansiedad en el trabajo?	4	4	4	4	
Conocimiento del Puesto	¿Considera Ud. que en la entidad, los miembros que la conforman tienen presente en todo momento sus principios y valores éticos?	4	4	4	4	
	¿Cree Ud. que desarrolla con mucha destreza y habilidad sus funciones, de acuerdo a sus conocimientos actualizados?	4	4	4	4	
	¿Considera Ud. que de acuerdo a sus capacidades y competencias, cumple con los requisitos que solicita la entidad financiera?	4	4	4	4	
Características	¿Cree Ud. que la calidad de su trabajo	4	4	4	4	

	es gracias a los instrumentos y herramientas que le brinda la entidad financiera?					
	¿Considera Ud. que la entidad financiera, establece claramente sus objetivos con orientación a resultados esperados?	4	4	4	4	
	¿Cree Ud. que posee una adecuada conducta y predisposición para desempeñar su labor diaria en la entidad financiera?	4	4	4	4	
	¿Considera Ud. que las tareas encomendadas a diario por la entidad financiera, son desarrolladas con total responsabilidad?	3	3	3	3	
Relaciones	¿Cree Ud. que le agrada el ambiente laboral de la entidad financiera, porque existen buenas relaciones de trabajo?	4	4	4	4	
	¿Considera Ud. que en la entidad financiera, promueven favorablemente la labor en equipo?	3	3	3	3	
Creatividad	¿Cree Ud. que la tecnología es un factor clave para el correcto desempeño de sus actividades en la entidad financiera?	4	4	4	4	
	¿Considera Ud. que en la entidad financiera, se utilizan herramientas y habilidades creativas para la constante innovación de su trabajo?	4	4	4	4	

Calificar de 1 a 4 puntos.

ASPECTOS GENERALES

ASPECTOS	SI	NO	OBSERVACIONES
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario	X		
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación.	X		
Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencial.	X		
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta, sugiera los ítems a añadir.	X		
Hay alguna dimensión que hace parte del constructo y no fue evaluada.		X	
VALIDEZ			
APLICABLE			SI NO
APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES			SI NO
Validado por: Mg. Gisella Graciela Alarcón Javier		Fecha: 13/01/2021	
Firma: 	Teléfono: 953635325	Email: gissel2506@hotmail.com	

REPOSITORIO INSTITUCIONAL DIGITAL

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE DOCUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

1. Información del Autor			
Espinoza Farfán Milagros Yacori	75020358	espinozafarfanmilagros@gmail.com	
Apellidos y Nombres	DNI	Correo Electrónico	
2. Tipo de Documento de Investigación			
<input checked="" type="checkbox"/> Tesis	<input type="checkbox"/> Trabajo de Suficiencia Profesional	<input type="checkbox"/> Trabajo Académico	<input type="checkbox"/> Trabajo de Investigación
3. Grado Académico o Título Profesional ¹			
<input type="checkbox"/> Bachiller	<input checked="" type="checkbox"/> Título Profesional	<input type="checkbox"/> Título Segunda Especialidad	<input type="checkbox"/> Maestría <input type="checkbox"/> Doctorado
4. Título del Documento de Investigación			
Estrés laboral y desempeño laboral, en los trabajadores de la Caja Sullana, Las Lomas, 2020			
5. Programa Académico			
Administración			
6. Tipo de Acceso al Documento			
<input checked="" type="checkbox"/> Abierto o Público ² (info.eu-repo/semantic/openAccess)	<input type="checkbox"/> Acceso restringido ³ (info.eu-repo/semantic/restrictedAccess) ^(*)		
(*) En caso de restringido sustentar motivo			

A. Originalidad del Archivo Digital

Por el presente dejo constancia que el archivo digital que entrego a la Universidad, es la versión final del trabajo de investigación sustentado y aprobado por el Jurado Evaluador y forma parte del proceso que conduce a obtener el grado académico o título profesional.

B. Otorgamiento de una licencia CREATIVE COMMONS ⁵

El autor, por medio de este documento, autoriza a la Universidad, publicar su trabajo de investigación en formato digital en el Repositorio Institucional Digital, al cual se podrá acceder, preservar y difundir de forma libre y gratuita, de manera íntegra a todo el documento. ⁶

Lugar	Día	Mes	Año
Chimbote	12	03	25




Firma

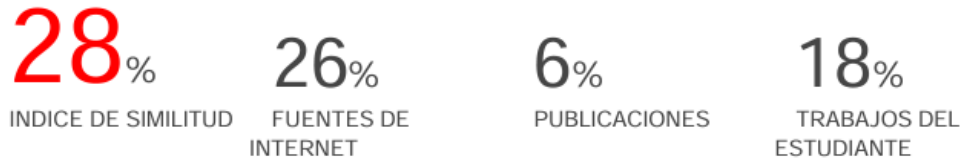
Importante

- Según Resolución de Consejo Directivo N° 003-2019-SUNEDU-CD, Reglamento del Registro Nacional de Trabajos de Investigación para optar Grados Académicos y Títulos Profesionales, Art. 8, inciso 8.2
- Ley N° 30028: Ley que regula el Repositorio Nacional Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto y D.S. 006-2015-EDU
- Si el autor eligió el tipo de acceso abierto o público, otorga a la Universidad San Pedro una licencia no exclusiva, para que se pueda hacer amigable de forma en la obra y difundir en el Repositorio Institucional Digital. Respetando siempre los Derechos de Autor y Propiedad Intelectual de acuerdo y en el Marco de la Ley 822
- En caso de que el autor elija la segunda opción, únicamente se publicará los datos del autor y resumen de la obra, de acuerdo a la directiva N° 004-2018-CONCYTEC-DEG (Numerales 5.2 y 6.7) que norma el funcionamiento del Repositorio Nacional Digital
- Las licencias Creative Commons (CC) es una organización internacional sin fines de lucro que pone a disposición de los autores un conjunto de licencias flexibles y de herramientas tecnológicas que facilitan la difusión de información, recursos educativos, obras artísticas y científicas, entre otras. Estas licencias también garantizan que el autor obtenga el crédito por su obra
- Según el inciso 12.2 del artículo 12º del Reglamento del Registro Nacional de Trabajos de Investigación y proyectos, incluyendo los metadatos en sus repositorios institucionales precisando si son de acceso abierto o restringido, los cuales serán posteriormente recolectados por el Repositorio Digital RENATI, a través del Repositorio ALICIA⁷

Nbs: - En caso de falsedad en los datos, se procederá de acuerdo a Ley 27544, art. 32, num. 32.3)

Estrés Laboral y Desempeño Laboral, en los trabajadores de la Caja Sullana, Las Lomas, 2020

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS


1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	10%
2	repositorio.uss.edu.pe Fuente de Internet	2%
3	repositorio.usanpedro.edu.pe Fuente de Internet	2%
4	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	2%
5	repositorio.autonoma.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	Submitted to Universidad Peruana Los Andes Trabajo del estudiante	1%
7	Submitted to Universidad Nacional San Antonio Abad del Cusco Trabajo del estudiante	1%
8	www.dspace.uce.edu.ec Fuente de Internet	1%



9	Submitted to Universidad Rafael Landívar Trabajo del estudiante	1%
10	Submitted to Universidad Abierta para Adultos Trabajo del estudiante	1%
11	Submitted to Universidad de San Buenaventura Trabajo del estudiante	<1%
12	eugenioespejo.unach.edu.ec Fuente de Internet	<1%
13	dspace.casagrande.edu.ec:8080 Fuente de Internet	<1%
14	Submitted to Universidad Continental Trabajo del estudiante	<1%
15	revistas.uma.es Fuente de Internet	<1%
16	repositorio.uwiener.edu.pe Fuente de Internet	<1%
17	www.repositorio.usanpedro.edu.pe Fuente de Internet	<1%
18	es.scribd.com Fuente de Internet	<1%
19	Submitted to Universidad Catolica Los Angeles de Chimbote Trabajo del estudiante	<1%

biblioteca.galileo.edu



20	Fuente de Internet	<1%
21	Submitted to Universidad Carlos III de Madrid Trabajo del estudiante	<1%
22	dspace.unitru.edu.pe Fuente de Internet	<1%
23	Submitted to Southampton Solent University Trabajo del estudiante	<1%
24	ri.ues.edu.sv Fuente de Internet	<1%
25	repositorio.uigv.edu.pe Fuente de Internet	<1%
26	Submitted to Pontificia Universidad Catolica del Peru Trabajo del estudiante	<1%
27	repositorio.utp.edu.pe Fuente de Internet	<1%
28	Submitted to Universidad Santiago de Cali Trabajo del estudiante	<1%
29	polodelconocimiento.com Fuente de Internet	<1%
30	Submitted to Universidad San Ignacio de Loyola Trabajo del estudiante	<1%
repositorio.uade.edu.ar		

31	Fuente de Internet	<1%
32	psicologiaymente.com Fuente de Internet	<1%
33	repositorio.upao.edu.pe Fuente de Internet	<1%
34	Submitted to Institución Tecnológica Metropolitana de Medellín Trabajo del estudiante	<1%
35	repositorio.autonmadeica.edu.pe Fuente de Internet	<1%
36	repositorio.unsch.edu.pe Fuente de Internet	<1%
37	Submitted to Universidad Catolica De Cuenca Trabajo del estudiante	<1%
38	Submitted to Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez Trabajo del estudiante	<1%
39	Submitted to Atlantic International University Trabajo del estudiante	<1%
40	Submitted to Universidad Cooperativa de Colombia Trabajo del estudiante	<1%
41	repositorio.unsa.edu.pe Fuente de Internet	<1%



42	repository.lasalle.edu.co Fuente de Internet	<1%
43	Submitted to Universidad Santo Tomas Trabajo del estudiante	<1%
44	Submitted to Tilburg University Trabajo del estudiante	<1%
45	repositorio.unsaac.edu.pe Fuente de Internet	<1%
46	1library.co Fuente de Internet	<1%
47	repositorio.usil.edu.pe Fuente de Internet	<1%
	Submitted to Fundacion San Pablo Andalucia CEU Trabajo del estudiante	<1%
	Submitted to Universidad ESAN -- Escuela de Administración de Negocios para Graduados Trabajo del estudiante	<1%
50	www.kmg.com.ar Fuente de Internet	<1%
51	www.studocu.com Fuente de Internet	<1%
52	www.scribd.com Fuente de Internet	<1%



Submitted to Universidad Manuela Beltrán
Virtual

Trabajo del estudiante

<1%

"Systems, Software and Services Process
Improvement", Springer Science and Business
Media LLC, 2020

Publicación

<1%



Excluir citas

Apagado

Excluir coincidencias

< 6 words

Excluir bibliografía

Activo