



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**Estrés laboral en rendimiento en el puesto en Compartamos
Financiera, Carabayllo, 2023**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración

AUTOR:

Fernandez Villegas, Christian Paul (orcid.org/0000-0003-0494-2081)

ASESOR:

Dr. Davila Arenaza, Victor Demetrio (orcid.org/0000-0002-8917-1919)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA - PERÚ

2023

DEDICATORIA

Este proyecto se lo dedico a mi madre Rosa Villegas Solis, a mi padre y hermanos que son mi fuente de inspiración y mi fortaleza para seguir hacia adelante. A todos mis seres queridos que me aprecian y creen en mí.

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, agradezco a Dios, por darme vida y por las bendiciones que se me presentaron. A mi profesor Víctor Dávila, por su dedicación, enseñanza y por guiarnos en cada sesión para elaborar el proyecto de tesis

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, DAVILA ARENAZA VICTOR DEMETRIO, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Estrés laboral en rendimiento en el puesto en Compartamos Financiera, Carabayllo, 2023", cuyo autor es FERNANDEZ VILLEGAS CHRISTIAN PAUL, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 25.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 28 de Junio del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
DAVILA ARENAZA VICTOR DEMETRIO DNI: 08467692 ORCID: 0000-0002-8917-1919	Firmado electrónicamente por: VDAVILAA el 30-06- 2023 19:51:24

Código documento Trilce: TRI - 0556992



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, FERNANDEZ VILLEGAS CHRISTIAN PAUL estudiante de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Estrés laboral en rendimiento en el puesto en Compartamos Financiera, Carabayllo, 2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Nombres y Apellidos	Firma
CHRISTIAN PAUL FERNANDEZ VILLEGAS DNI: 74917713 ORCID: 0000-0003-0494-2081	Firmado electrónicamente por: CFERNANDEZV4 el 28-06-2023 22:54:24

Código documento Trilce: TRI - 0556993

Índice de contenidos

CARÁTULA	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR/ AUTORES	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS	vi
ÍNDICE DE TABLAS	vii
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	12
3.1. Tipo y diseño de investigación	12
3.2. Variables y operacionalización	13
3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis	17
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	17
3.5. Procedimientos	18
3.6. Método de análisis de datos	18
3.7. Aspectos éticos	19
IV. RESULTADOS	20
V. DISCUSIÓN	25
VI. CONCLUSIONES	30
VII. RECOMENDACIONES	31
REFERENCIAS	32
ANEXOS	47

Índice de tablas

Tabla 1	Variable X: Estrés laboral	20
Tabla 2	Variable Y: Rendimiento en el puesto	20
Tabla 3	Prueba de hipótesis general	21
Tabla 4	Prueba de hipótesis específica 1	22
Tabla 5	Prueba de hipótesis específica 2	23
Tabla 6	Prueba de hipótesis específica 3	24

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo determinar la relación del estrés laboral con el rendimiento en el puesto. La estrategia metodológica ha sido enfoque cuantitativo, tipo aplicada, diseño no experimental de corte transversal, método hipotético deductivo. La población estuvo constituida por 40 colaboradores. Los datos fueron obtenidos utilizando la técnica encuesta y como instrumento un cuestionario de tipo Likert; la información obtenida ha sido procesada mediante el programa SPSS con el estadístico Rho Spearman. De acuerdo con el análisis descriptivo e inferencial se ha concluye que existe influencia significativa de la variable marketing digital en el valor de marca.

Palabras clave: Estrés, estrés laboral, rendimiento en el puesto

ABSTRACT

The objective of the research was to determine the relationship of work stress with job performance in Compartamos financiera, Carabayllo, 2023. The methodological strategy has been a quantitative approach, applied type, non-experimental cross-sectional design, hypothetical deductive method. The population consisted of 40 collaborators. Data were obtained using the survey technique and a Likert-type questionnaire as an instrument; The information obtained has been processed using the SPSS program with the Rho Spearman statistic. According to the descriptive and inferential analysis, it has been concluded that there is a significant influence of the digital marketing variable on brand value.

Keywords: Stress, job stress, job performance

I. INTRODUCCIÓN

El estrés laboral impacta negativamente en el comportamiento en los trabajadores en las organizaciones e instituciones; dicho escenario no permite el trabajo óptimo en el puesto respectivo, tampoco es posible lograr los fines que se requiere en la empresa.

Referente al estrés laboral Alaya (2021) define que el estrés laboral es el momento tenso que se origina cuando un colaborador que ocupa un puesto de trabajo cree que un escenario o ambiente laboral está por encima de sus capacidades y límites para afrontarla, en donde el colaborador tiende a mostrar fatiga emocional y fastidio al realizar sus labores mostrando incapacidad para cumplir sus funciones.

Con relación al puesto de trabajo, es necesario tener en cuenta una serie de capacidades, habilidades y conocimientos, para después aplicar en el cumplimiento de sus funciones.

Al respecto del rendimiento en el puesto Huaranga (2020) es el producto del trabajo de un colaborador o de un grupo de colaboradores basado en expectativas mínimas de cantidad y calidad de trabajo que se deben de cumplir o que se deben de superar para ello las organizaciones plantean incentivos para cumplir este rendimiento laboral.

El rendimiento laboral está condicionado al nivel de atención, enfoque de voluntad y motivación de los colaboradores entre más motivación, más atención tengan los colaboradores; mejor será el rendimiento de ellos.

Otra forma de gestionar el rendimiento en el puesto es gestionar el estrés laboral, aprender técnicas que nos ayude a eliminar el agobio emocional, el cansancio y entre otras. Entre más energía, menos estrés y más motivación exista entre los colaboradores mejor será su rendimiento en el puesto.

En la actualidad en una mayoría de empresas se determina que los trabajadores presentan síntomas de estrés alto y muy alto por este motivo es necesario levantar el rendimiento en el puesto de todos los candidatos.

Por otro lado, Mora et al (2018) el estrés laboral está ocasionando problemas y muchas situaciones que hace que el colaborador no esté al 100%

en sus áreas de trabajo y no solo es el trabajo, sino que está asociado con el estilo de vida y malos hábitos que tienen las personas, entonces se surge implementar nuevas rutinas para disminuir este estrés y ofrecerán más días felices, así mismo el perfil de trabajo no hace referencia a la persona que lo ocupa sino brinda aspectos relacionados a la posición.

En el contexto de la investigación, la entidad financiera, sede Carabayllo se han identificado los problemas siguientes: 1. Los colaboradores tienden a sufrir estrés laboral, por ello que se atrasan en alcanzar sus metas 2. Se observa que no hay un rendimiento óptimo de los trabajadores en los cumplimientos de sus funciones en el puesto 3. La información se demora en llegar a toda la organización, por lo que no hay un buen clima laboral.

Problema general y específicos: General ¿Cuál es la relación del estrés laboral con el rendimiento en el puesto en Compartamos financiera, Carabayllo, 2023? Específicos: 1. ¿Cuál es la relación del estrés laboral con el ámbito personal en Compartamos financiera, Carabayllo, 2023? 2. ¿Cuál es la relación del estrés laboral con la interacción profesional en Compartamos financiera, Carabayllo, 2023? 3. ¿Cuál es la relación del estrés laboral con el enfoque de motivación en Compartamos financiera, Carabayllo, 2023?

La investigación ha tenido como justificación del punto de vista teórico porque permitirá reconocer con precisión las variables estrés laboral y rendimiento en el puesto y su relación entre ambas variables; también se proyectan hipótesis que puedan servir para las siguientes averiguaciones. En metodología se justificó porque se ha elaborado una herramienta de investigación para recopilar datos los mismos que serán aplicados para posteriores investigadores, a la vez aporta la vinculación de las variables mencionadas. Desde la perspectiva práctica se establecerán medidas reales para el contenido de estudio, esas mismas que podrían ser aplicadas por otras compañías con particularidades similares.

Objetivo general y específicos: General es determinar la relación del estrés laboral con el rendimiento en el puesto en Compartamos financiera, Carabayllo, 2023. Específicos son 1. Determinar la relación del estrés laboral con el ámbito personal en Compartamos financiera, Carabayllo, 2023 2. Determinar la relación del estrés laboral con la interacción profesional en Compartamos financiera, Carabayllo, 2023. 3. Determinar la relación del estrés laboral con el enfoque de motivación en Compartamos financiera, Carabayllo, 2023.

Hipótesis general y específicos: Existe relación del estrés laboral con el rendimiento en el puesto en Compartamos financiera, Carabayllo, 2023. Específicos son 1. Existe relación del estrés laboral con el ámbito personal en Compartamos financiera, Carabayllo, 2023 2. Existe relación del estrés laboral con la interacción profesional en Compartamos financiera, Carabayllo, 2023. 3. Existe relación del estrés laboral con el enfoque de motivación en Compartamos financiera, Carabayllo, 2023

II. MARCO TEÓRICO

Los antecedentes vinculados a la variable estrés laboral fueron: Osorio y Cárdenas (2017). En el objetivo de su artículo es el análisis de la definición estrés laboral, variables determinadas y modelos explicativos, considerando las investigaciones y estudios de cinco años atrás, empleando 62 artículos, dentro de ellos 29 conceptualizan el estrés en diferentes aspectos, aunque algunos concuerdan en ciertos puntos. La metodología es cuantitativa. Se utilizaron instrumentos de lectura de revistas y artículos del Taller de Habilidades en Lectura Crítica Español. Concluyendo que el estrés laboral se ha vinculado con otros temas, los cuales son inteligencia emocional, problemas de salud mental, satisfacción emocional y ámbito laboral.

Patlán (2019). Su objetivo de su trabajo fue ejecutar una investigación de literatura con el fin de examinar los instrumentos del estrés laboral que serán de gran ayuda para análisis, investigaciones y evaluaciones. La metodología fue cuantitativa. Su muestra es de 32 artículos que trataban sobre el estrés laboral. Llegó a concluir que, para medir, estudiar y evaluar el estrés laboral, el colaborador debe tener bases metodológicas y teóricas de las perspectivas y los encuentros de estrés laboral y los aspectos para medirlo.

Guanquiza (2018). El objetivo de su trabajo para su maestría fue analizar la correlación existente entre el desempeño laboral y el estrés laboral. Su metodología es cuantitativa correlacional, participaron 48 especialistas de la salud en el área de emergencia y consulta, se utilizó dos cuestionarios. Se concluye que el estrés laboral siempre se va a dar en todas las organizaciones existentes y en todas las áreas; y esto afecta en la actividad diaria, por otro lado, en los resultados arrojan no preexiste vínculo entre el grado de estrés y la competencia técnica, menos en el tema de la competencia identificación de problemas. Por otro lado, el área de talento humano tiene como tarea incentivar y motivar a todos los trabajadores, estableciendo métodos e implementando un buen perfil de puesto para adaptarse al ambiente laboral, es decir, desarrollando para un buen funcionamiento de la empresa.

Sánchez (2021). Tuvo como objetivo averiguar el estrés laboral y la duración a largo y corto plazo de los trabajadores en el rubro textil, con

fundamentos teóricos y con el control de los factores esenciales que intervienen a ese grupo. La metodología que utilizó es cuantitativa, también se usó el cuestionario para evaluar la variable estrés laboral, participaron 116 trabajadores. Se concluyó que el estrés laboral está vinculado con las jornadas de trabajo, se comprobó recurriendo a la prueba de Spearman, los elevados niveles de estrés laboral afectan el estado anímico de los colaboradores, perjudicando su productividad en el campo, su desempeño en el trabajo, accidentes laborales, rotación y ausentismo laboral, etc. Ante ello se tiene que mejorar el bienestar mental y físico de los individuos, aumentando las buenas cualidades de un perfil de trabajo y generando oportunidades para que disminuya esta enfermedad.

Alania, Raraz y Arquiño (2020) su objetivo fue determinar cómo se vincula la calidad de servicio con el estrés laboral de los trabajadores en los grifos de Pucallpa, Ucayali, 2019. Su metodología es cuantitativa y aplicó un cuestionario de 20 preguntas. Teniendo como conclusión que preexiste una vinculación entre la calidad de servicios y el estrés laboral en los colaboradores de dicha compañía, lo que esto quiere decir que el perfil de puesto de trabajo, recursos de trabajo, caracteres personales, la organización de trabajo, afectan de manera no muy significativa en la calidad de servicio, para ello se tiene que mejorar en sus cualidades y habilidades de cada trabajador.

Valdivia (2018) El objetivo de su trabajo fue determinar la magnitud de correlación de resiliencia y estrés laboral de los colaboradores del municipio del distrito de Santiago, Cusco 2018. Metodología cuantitativa y tipo transversal, con una muestra de 78 personales. Se concluyó en la existencia correlacional entre la resiliencia y el estrés laboral, para ello la municipalidad tiene que desarrollar talleres y actividades recreativas para poseer un buen perfil laboral.

Sánchez (2010) en su libro explicó su teoría científica basada en el estímulo del estrés laboral como señala Guerrero Barona (1999), el estrés se manifiesta apuntando a los estímulos que se encuentran alrededor de la persona y estos ocasionan que el organismo del individuo se desorganice o altere.

Reyes (2019) El estrés laboral refiere a la situación de ansiedad que la persona puede sentir en relación con su trabajo y lo puede sufrir tanto un obrero

como un gerente, cada persona tiene sus diferencias en como tolera la frustración y como tolera los cambios, aquellas personas que tengan más sensibilidad sufrirán un poquito más. Asimismo, el lugar laboral es un lugar donde se puede medir este tipo de expresión de la angustia de cada una de las personas.

Gómez (2021). Con respecto a ambiente de trabajo viene a ser el espacio en el cual un empleado realiza deberes laborales, el ambiente laboral influye en el trabajador y hasta podría dañar su salud, si el espacio donde labora el personal no es agradable. Además de afectar la calidad de su trabajo, perjudica su desenvolvimiento, identidad y la motivación con la organización. Es por ello que se necesita mejorar y propiciar un cómodo y agradable espacio laboral. En la actualidad las organizaciones han cambiado el ambiente laboral, convirtiéndolo en un ambiente óptimo para el desenvolvimiento e implementando comodidades parecidas al del hogar.

Alfaro (2016) En su investigación nos dice que el trabajo monótono es un trabajo donde se tiene una rutina repetitiva, es decir hacer lo mismo todos los días, a veces llegar a ser muy aburrido para uno mismo. Esto también causa estrés laboral. Es por ello que es esencial respetar la relación con los empleados y los descansos.

Bauleo, Van y Radon (2017) Indicaron que ritmo de trabajo viene a ser el rendimiento obtenido de forma natural y sin emplear la fuerza sobre los trabajadores, como promedio del turno o jornada, siempre que respeten y reconozcan el método especificado y que cuenten con justificación para aplicarse. En la escala de valoración de desempeño le corresponde el valor 100 a ese ritmo.

Latorre et al (2018). Tuvieron como objetivo establecer la correlación del estrés laboral y el desempeño laboral en los colaboradores de la compañía DINO S. R. L Chimbote, 2018, la metodología que aplicó fue diseño correlacional – casual, concluyeron que cuando presentan más estrés laboral, menor es el rendimiento de los trabajadores.

Los antecedentes relacionados a la variable rendimiento en el puesto fueron: Castro y Núñez (2018) tuvieron como objetivo como la herramienta empowerment ayudará a mejorar en el rendimiento en el puesto en las empresas, la metodología descriptiva y su diseño no experimental transversal. Concluyeron que la herramienta empowerment hará que mejore el rendimiento en cada puesto de una organización, para ello se debe de tomar buenas decisiones para empezar un cambio radical, a la vez habrá una mejor interacción entre los colaboradores.

Mamani et al. (2021) indicaron que el objetivo de su artículo fue establecer la magnitud de incidencia del estrés laboral y el rendimiento en los puestos de los colaboradores en la ciudad de Juliaca, se estableció en el enfoque cuantitativo, su diseño fue no experimental, tipo básica y en cuanto al nivel fue descriptivo. Concluyeron que en una organización el estrés laboral infliere de manera negativa en su rendimiento en el puesto que ocupa.

Ramos y Aguilar (2021) su objetivo fue identificar la correlación del talento humano y el rendimiento en los puestos de los personales en una estación de servicios, tiene metodología mixta, empleando la encuesta y llegaron a la conclusión en ese establecimiento de servicios, es fundamental chequear la gestión de recursos humanos en los niveles de rendimiento en la compañía.

Díaz (2020) su objetivo fue investigar el programa de incentivo al conocimiento del trabajador, empleado en las empresas con el objetivo de determinar la relación con el rendimiento en sus puestos, su enfoque es de enfoque descriptivo, la población fue de 300 colaboradores, concluyeron que el programa de incentivo logró incrementar el rendimiento en los puestos de los colaboradores, debido a que mejora el desarrollo en las competencias y el ámbito personal.

León et al (2018) tuvo como objetivo identificar el resultado del clima laboral en el rendimiento en el puesto de los maestros en una organización, el método utilizado es regresión múltiple, usando datos de escuelas. Concluyeron que el rendimiento de puesto en los maestros y la interacción de los docentes depende del clima laboral de los colaboradores para obtener resultados significativos.

Yanina y Lozano (2020) su objetivo fue analizar la magnitud de percepción de rendimiento en el puesto de los colaboradores de una municipalidad, su nivel fue descriptivo de diseño no experimental. Concluyeron que los colaboradores consideran el rendimiento en el puesto como un pilar esencial para el progreso en sus tareas laborales en la municipalidad, así están motivados a realizarlas.

Cuello, Fructus y Panduro (2020) Su objetivo fue ejecutar un método de rendimiento en el puesto de colaboradores desde una específica teoría, el modelo de trabajo es de Campbell, concluyeron que el rendimiento en el puesto dentro de la empresa lo consideran como un mecanismo que ayudan en la mejora de efectividad, buena interacción de los profesionales y éxito de las empresas.

Diestra y Luna (2019) Su propósito fue establecer la relación del coaching y rendimiento en el puesto de los colaboradores con el propósito que los trabajadores puedan utilizar esta herramienta de coaching para obtener un excelente rendimiento. Su diseño fue no experimental, con enfoque cuantitativo. Concluyeron que al utilizar el llamado coaching como un sistema dentro de la organización traerá buenos resultados en el rendimiento en los trabajadores de la compañía.

Fernández y Rivas (2020) en su investigación su objetivo fue determinar el nivel de rendimiento en el puesto de colaboradores nominados en una municipalidad distrital, el método de estudio fue no experimental, descriptivo propositivo. Llegando a la conclusión que preexiste un nivel no muy alto de rendimiento en el puesto, lo que significa que no se están realizando de manera eficaz sus funciones y obligaciones, es por ello que los jefes de alto mando deben de realizar métodos y estrategias para un mejor rendimiento en el puesto en la empresa.

Cerdán y Roxana (2018) Su objetivo fue el estudio del rendimiento en el puesto y la motivación de los trabajadores del establecimiento Bambos para poder saber en qué situación se encuentra la empresa, tiene diseño no experimental, tipo descriptivo correlacional. Concluyeron que la motivación y el rendimiento guardan una relación de significancia, esto se da a que se hallaron insuficiencias en la motivación, que afectan de manera directa al rendimiento en

el puesto. Producto de ello, se plantea una serie de métodos y técnicas que ayuden en el desarrollo del rendimiento en el puesto en las diferentes áreas de la compañía.

Llerena (2019) Su objetivo fue identificar la correlación de satisfacción laboral y el rendimiento en el puesto de un trabajador de vigilancia en una compañía que presta servicios de seguridad en la capital de Lima, la investigación fue descriptiva correlacional. Concluyeron que sí preexiste una relación de satisfacción laboral y el rendimiento en el trabajador, sugiriendo la importancia de evaluar de manera periódica la satisfacción determinada por los colaboradores.

Las tesis nacionales pertenecientes a la variable estrés laboral fueron: Mejía et al. (2017) Comentan que el estrés laboral afecta a los colaboradores en su desempeño laboral y en su salud mental, los cuales son ritmo laboral, nivel de atención, ausentismo y entre otras, es por ello que una manera para contrarrestar ello es importante realizar ejercicios físicos y deporte, por los menos 3 veces a la semana. El realizar ejercicios y deportes disminuye esta enfermedad y te llena de vitalidad a tu organismo.

Lagos et al. (2019) En el caso de las madres universitarias, es un claro ejemplo de admirar puesto que ellas a pesar de las responsabilidades que tienen en sus hogares, deciden estudiar y superarse, por lo que éstas estudiantes tienen que lidiar con la tensión y estrés laboral. A mejor condición de trabajo que tengan estas madres, menor será el efecto causado por el estrés laboral.

Las tesis internacionales pertenecientes a la variable estrés laboral fueron: Calabrese (2017) Indica que el estrés laboral, este caso en un profesional de salud, ocurre cuando la presión del trabajador está por encima de sus capacidades, es decir, cuando el estrés va en forma excesiva sobresaliendo la tolerancia del individuo y esto puede afectar desgastando la salud anímica y profesional, a la vez en la integridad de sus pacientes.

Monterrosa et al. (2020) Señalaron que plena coyuntura del Covid 19, los médicos y casi toda la población presentaron síntomas de ansiedad, miedo al contagiarse y por supuesto estrés laboral, eso mismo afectó en las defensas y su sistema inmune. Por parte de los profesionales de la salud sintieron

demasiado temor al poder contagiar a sus seres queridos, familiares y amigos, eso mismo generaron a sentir síntomas de depresión ansiedad y estrés laboral a largo plazo. Y, por otro lado, la población también experimentó lo mismo, ya que paraban encerrados en sus hogares, privándose de muchas cosas. Para ello, las autoridades recomendaron ciertas sugerencias para al menos contrarrestar esta problemática.

Las tesis nacionales pertenecientes a la variable rendimiento en el puesto laboral fueron: Álvarez y Ochoa (2018) Indicaron que para que un colaborador pueda rendir al máximo sus funciones e interactuarse bien con sus compañeros, tiene que practicar el autocuidado influye en la hora de sueño, el ejercicio y la alimentación que ingiere. Entre más energía tenga el colaborador a la hora de desarrollar sus funciones, mejor será su rendimiento en el puesto.

Soriano (2021) afirmó que otra forma de gestionar el rendimiento en el puesto es gestionar el estrés laboral, aprender técnicas que nos ayude a eliminar el agobio emocional, el cansancio y entre otras. Entre más energía, menos estrés y más motivación exista entre los colaboradores mejor será su rendimiento en el puesto.

Las tesis internacionales pertenecientes a la variable rendimiento en los puestos fueron: Espinoza et al (2020) Refirieron que el rendimiento en el puesto tiene que ver con el bienestar de los colaboradores, entre mejor se sientan, mejor sean sus capacidades físicas, mentales, emocional o espirituales; mayor rendimiento y eficiencia tendrán en el trabajo

Zambrano et al. (2017) mencionaron que uno de los principales problemas que reduce el rendimiento en el puesto de los colaboradores es la falta de capacitación del personal, si el colaborador no está actualizado en el área correspondiente las tareas a ejecutar serán obsoletas, es por ello que se sugiere que las compañías inviertan en el capital humano y crecer en el tema personal.

La teoría científica de la variable estrés laboral: Merín et al. (1995) en su libro El estrés laboral: Schaufeli y Salanova (2002) quienes señalaron que los causantes de estrés laboral se dividen en dos categorías, demanda de recursos y demandas laborales.

La teoría científica de la variable rendimiento en el puesto: De McClland (1961) quien conceptualizó que el individuo actúa de acuerdo a una motivación al querer satisfacer sus necesidades de poder, logro y afiliación.

Los enfoques conceptuales relacionados a la variable estrés laboral fueron: Muñoz y Campiño (2020) indicaron que es un malestar que perjudica el sistema nervioso, afectando la frecuencia del corazón y es provocado por varios motivos: falta de apoyo de los jefes y/o compañeros, escases de herramientas necesarias, relaciones interpersonales no constructivas dentro del lugar de trabajo.

Zuñiga y Pizarro (2018) mencionaron que es un estado mental donde la persona se siente sobrecargada en ciertas situaciones que el individuo no tenga la capacidad de afrontarlo y se refleja cuando la persona presenta: caída del pelo, dolor de cabeza, perdida del deseo sexual, sequedad en la boca y entre otras.

Los enfoques conceptuales relacionados a la variable rendimiento en el puesto fueron: Mendieta et al. (2020) Infirieron que es una serie de comportamientos el cual son esenciales para conseguir el logro de las metas establecidas, un mejor ámbito personal, objetivos y tareas encomendadas, las cuales forman parte del colaborador

Saldivar y Moctezuma (2020) señalaron que el rendimiento en el puesto de los trabajadores es importante porque permite colocar al personal en el puesto que más de adecue al perfil, mejora la conexión de los procesos, mejora la interacción entre los colaboradores, mejora aspectos débiles y motiva a seguir con la meta. Una táctica para optimizar el rendimiento en el puesto de los trabajadores es usar la comunicación de forma estratégica, aumentar la motivación de los empleados y entre otras.

Changray et al. (2020) sugirieron que es fundamental que al colaborador hay que dejarle bien claro y definido sus tareas laborales a la vez estar motivado, así este personal podrá desenvolverse de manera eficaz. La manera de medir este rendimiento es con una evaluación de desempeño, ya que la empresa garantiza talentos más productivos, eficientes y alineados a los objetivos de la organización.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

El tipo de investigación fue aplicada; el enfoque ha sido cuantitativa, el diseño fue no experimental de corte transversal; nivel de investigación fue correlacional y el método de estudio que se aplicó ha sido hipotético deductivo.

Dichos enunciados están sustentados con textos y formatos de metodología de investigación científica como fueron:

Lozada (2014) la investigación aplicada toma los estudios de dicho marco teórico que son fruto de los resultados y desarrollos en la investigación y los usa para realizar productos.

Sampieri et al. (2014) en su libro explican que el enfoque cuantitativo se cuenta con planteamientos, a investigar, delimitados desde el comienzo del estudio, además que la hipótesis está planteada de antemano, es decir antes de empezar a recoger y estudiar los datos. La investigación cuantitativa debe ser predecible, objetiva y estructurado, también utiliza la lógica y razonamiento deductivo.

Agudelo y Aigner (2008), sostienen que los diseños no experimentales, no se tiene porqué manipular la variable independiente. En diversos temas se observan las variables, lo cual no permite saber con claridad si en verdad sobre la variable dependiente tiene un efecto la variable independiente. Recordando, además, que en caso suba la variable independiente también sube la variable dependiente.

Mousalli (2015) indica que el nivel de investigación correlacional busca identificar la correlación que hay entre dos o más conceptos variables o categorías mediante el empleo de un patrón para una determinada población o grupo, por lo cual las preguntas que se podrían responder mediante un estudio correlacional son los siguientes: disminuye la autoestima de un estudiante conformen aumentan los días que permanecen recibiendo clases online. En algunos casos el estudio correlacional se encarga de analizar únicamente si dos conceptos tienen relación, por ejemplo: la relación entre el número de automóviles en una ciudad y cantidad de smog en el aire.

Farji (2007) define que el método de investigación hipotético deductivo es un método de investigación que comienza por la creación de una hipótesis de una explicación sobre un hecho, ya sea real o ficticia, de ellas se deducen consecuencias.

3.2. Variables y operacionalización

3.2.1 Variable “X” Estrés laboral

Reyes (2019) el estrés laboral refiere a la situación de ansiedad que la persona puede sentir en relación con su trabajo y lo puede sufrir tanto un obrero como un gerente, cada persona tiene sus diferencias en como tolera la frustración y como tolera los cambios, aquellas personas que tengan más sensibilidad sufrirán un poquito más. Asimismo, el lugar laboral es un lugar donde se puede medir este tipo de expresión de la angustia de cada una de las personas.

Dimensión 1: Ambiente de trabajo

Gómez (2021). Viene a ser el espacio en el cual un empleado realiza deberes laborales, el ambiente laboral influye en el trabajador y hasta podría dañar su salud, si el espacio donde laboral el personal no es agradable. Además de afectar la calidad de su trabajo, perjudica su desenvolvimiento, identidad y la motivación con la organización. Es por ello que surge la necesidad de optimizar y propiciar un cómodo y agradable espacio laboral.

En la actualidad las organizaciones han cambiado el ambiente laboral, convirtiéndolo en un ambiente óptimo para el desenvolvimiento e implementando comodidades parecidas al del hogar.

Espacio de trabajo: Zepeda et al (2022) señalan que es una parte clave para la gestión de la empresa, debe ser un lugar que promueva y facilite el encuentro y la colaboración de donde surgirá la innovación, una oficina que ofrezca al usuario un set de espacios para cada actividad y lo empodere a elegir dónde y cómo trabajar.

Nivel de rotación de personal: Hernández et al (2017) mencionan que es la magnitud del grupo de personal que se integran o se retiran de una compañía, la rotación del personal se da por dos tipos: la forma involuntaria (se presenta

cuando el empleado es despedido) y la forma voluntaria (se presenta cuando los empleados renuncian).

Dimensión 2: Trabajo bajo presión

Sánchez (2017) lo define como aquella competencia de trabajo en condiciones adversas, de tiempo o sobrecarga de tareas, en la cual se mantiene la eficiencia. Más allá de ser una amenaza, se espera lograr crear conciencia en el personal para poder prestar sus servicios con una mentalidad diferente. Por eso es importante que el trabajador se encuentre capacitado para lograr estas metas.

Cantidad de horarios laborales: Mora (2017) menciona que las horas concretas que se realiza el trabajo, va relacionado a las preguntas ¿Cuándo entras? ¿A qué hora sales a almorzar? ¿A qué horas terminas de trabajar? La cantidad de horario laborales normalmente aparece en el contrato de trabajo

Sobrecargas de tareas: Navarro et al (2017) sostienen que son todos aquellos requerimientos tanto físicos como intelectuales que sobrepasan lo que podemos dar, es la sensación de no poder. Algunos síntomas de sobrecarga son: psíquicos (la ansiedad, irritabilidad, insomnio, no tener ganas de nada) y físicos (dolores musculares, fatiga, cansancio, síntomas digestivos).

Dimensión 3: Trabajos monótonos

Alfaro (2016) en su investigación nos dice que es un trabajo donde se tiene una rutina repetitiva, es decir hacer lo mismo todos los días, a veces llegar a ser muy aburrido para uno mismo. Esto también causa estrés laboral. Es por ello que es esencial respetar la relación con los empleados y los descansos.

Nivel de rendimiento: Salas y Huaranga (2019) mencionan que es un proceso continuo y sistemático de gestión de recursos humanos basados en instrumentos técnicos válidos y confiados. Para tener un buen nivel hay que estimular el buen rendimiento y el compromiso de uno mismo, se va a reconocer el aporte de los servidores con las metas establecidas que se requiere para mejorar el desempeño en sus puestos.

Rutina repetitiva: Yon (2017) señala que es aquella rutina en la que realizas actividades de manera continua, es decir, labores similares todos los días, la

realización de trabajos repetitivos; y en ocasiones tienden a presentar enfermedades o lesiones en el trabajo.

3.2.2 Variable “Y” Rendimiento en el puesto

Chiavenato (2009) infiere que son aquellos comportamientos reflejados en los colaboradores de una compañía que son notables en los objetivos y pueden ser proporcionados en términos de la competencia de cada uno de ellos y su magnitud de contribución a la empresa. Uno de los factores que mejora el rendimiento de puesto en los colaboradores son los aumentos de salario, incentivos, promociones y entre otras.

Dimensión 1: Enfoque de motivación

Rivas y Perero (2018) sostienen que las estrategias para la motivación en los empleados son un buen entorno laboral y una buena relación con el equipo de trabajo. La posibilidad de continuar y mejorar el estatus académico, lograr diversificar las labores y crear nuevos retos que aumenta la remuneración económica y promueve la realización personal.

Nivel de desempeño: Romero y Rosado (2019) lo conceptualizan como la calidad de trabajo o servicio que ejecuta el trabajador en la compañía, midiendo desde las habilidades individuales hasta las relaciones con los compañeros. Se puede medir a través de la evaluación de desempeño laboral, se puede realizar desde la percepción de los mismos compañeros, de su jefe directo y si es posible del cliente; así se conocerá los puntos fuertes, habilidades, aptitudes, sus carencias y aspectos de mejora.

Rendimiento obtenido: Gonzales et al (2017) indicaron que es el resultado final de la evaluación del desempeño laboral en los personales, lo cual puede ser excelente como también puede mejorar. Cada trabajador es un componente clave en la empresa y debemos intentar que se sienta lo más satisfecho y feliz posible en su puesto de trabajo, así generará un buen rendimiento laboral.

Dimensión 2: Ámbito personal

Guerrero y Gutiérrez (2014) explican que se basa en cómo nos vamos formando como personas desde pequeños, en nuestros valores, ética, características, virtudes que poseemos como humanos y entre otros.

Nivel de comunicación: Regnault et al (2020) explican que para comunicarse con las otras personas e integrantes de la empresa es importante transmitir de forma coherente el mensaje y saber escuchar a la persona que está transmitiendo el mensaje, a la vez también hay niveles de comunicación en la empresa: nivel intrapersonal (cuando reflexionas o hablas con tu yo interior), nivel interpersonal (cuando dos o tres personas intercambian un mensaje) y nivel grupal (cuando más de tres personas intercambian mensajes).

Nivel de liderazgo: Duran et al (2019) indican que un alto nivel de liderazgo tiene la sabiduría de direccionar y organizar al personal para alcanzar sus metas, instaurar estrategias, visión y dirección, realizar cambios positivos. El verdadero líder que tiene un alto nivel otorga identidad a las compañías mediante, hábitos, normas, valores y para alcanzar las metas.

Dimensión 3: Interacción profesional

García et al (2015) tiene que ver como uno se desenvuelve en la organización como profesional, utilizando sus habilidades blandas y duras para llevar a cabo sus actividades. A la vez se trata como se relaciona con los demás compañeros.

Grado de respeto: Rodríguez y Bustillos (2017) infieren que una empresa el grado de respeto es primordial en los puestos de los colaboradores y adentro de la organización, el respeto en los compañeros evitará que los equipos caigan en desacuerdos, insultos, o hasta en violencia. El respeto en los trabajadores es una de las bases de una sana convivencia y consiste en tratar dignamente a los demás.

Grado de relación interpersonal: Rivera et al (2018) indicaron que es importante que, al establecer metas y objetivos, la organización cumpla con los procesos para asegurar que sus equipos de trabajo tengan un buen grado de relaciones interpersonales, así lograrán el trabajo en equipo y el éxito de la compañía.

3.2.3 Matriz operacional de las variables

La matriz de operacionalización de las variables se pueden observar en el anexo 1.

3.3. Población, muestra y muestreo

Población

La población total estuvo establecida por 40 trabajadores empezando desde el menor rango hasta el gerente general, de la entidad financiera que se encuentra en el distrito de Carabayllo.

Criterio de inclusión:

- Trabajadores que se encuentran actualmente laborando
- Trabajadores del área comercial, productos, marketing, recuperaciones, recursos humanos, proyectos y sistemas.

Criterio de exclusión:

- Trabajadores que no estén dispuestos a participar con el proyecto
- Trabajadores que se hayan salido de vacaciones
- Trabajadores que son del área de limpieza
- Trabajadores que se encuentren en sitios muy alejados

Unidad de análisis es el colaborador de la entidad financiera.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas

La técnica que se utilizó para el recojo de datos ha sido la “encuesta”,

Instrumentos de recolección de datos

El instrumento de investigación que se empleó es el cuestionario, dicho instrumento (cuestionario) ha sido evaluado por el método de juicio experto con tres docentes de la UCV, con grado de maestría y doctorado. Así mismo, la confiabilidad del instrumento se obtuvo en base a una encuesta piloto a 12 trabajadores y sus resultados fueron procesados en el programa SPSS mediante

el estadístico Alfa de Cronbrach, siendo el índice de la variable “x”,928 y de la variable “y” ,886.

3.5. Procedimientos

Para ejecutar el trabajo de investigación se solicitó el consentimiento del gerente de agencia de dicha entidad financiera, para obtención de datos.

La obtención de datos se realizó el cuestionario con 24 preguntas, a través del formulario en Google form mediante un link que les llegará a su correo electrónico o WhatsApp.

3.6. Método de análisis de datos

Método descriptivo:

Consiste en obtener cuadros y gráficos de frecuencia por cada una de las variables interpretadas. En este trabajo cuyo enfoque es el cuantitativo se debe emplear el instrumento del cuestionario que contiene una muestra de 40 trabajadores de la empresa en sus diferentes áreas. Es por ello que se han obtenido tablas y gráficos bien interpretadas, tablas que son el resultado del programa SPSS.

Abreu (2014) infiere que el método descriptivo trata de describir la situación, población o fenómeno del objeto de estudio. Brinda información respecto del qué, cuándo, cómo, y dónde, referente al problema de investigación, sin priorizar el “por qué” ocurre dicho problema. Esta forma de investigación busca describir no, no explica.

Método Análisis inferencial

Por otra parte, Tejedor y Murgiondo (2006) en su libro Análisis inferencial de datos en educación determina que es aquella que nos permite describir, generalizar y comparar una población partiendo de los resultados que se obtienen de una muestra, para posteriormente realizar conclusiones debemos realizar estimaciones, cuantificar probabilidades a equivocarnos y probar una hipótesis de acuerdo a un parámetro poblacional. Dentro del análisis se puede comparar variables cuantitativas que se comportan de acuerdo a la normal distribución, se pueden realizar pruebas paramétricas.

3.7. Aspectos éticos

En este trabajo se empleó principios éticos y valores como el compromiso, veracidad, perseverancia y sacrificio. Considerando el reglamento de la universidad y siguiendo la estructura del modelo designado.

IV. RESULTADOS

4.1. Resultados Descriptivos

Tablas de frecuencia agrupada de la variable estrés laboral

Tabla 1: Variable X: Estrés laboral

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	1	2,5	2,5	2,5
	A VECES	4	10,0	10,0	12,5
	CASI SIEMPRE	28	70,0	70,0	82,5
	SIEMPRE	7	17,5	17,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Interpretación: De acuerdo a los resultados procesados de la encuesta al personal referente al estrés laboral que incluye las dimensiones, ambiente de trabajo, trabajo bajo presión y trabajos monótonos; el 70% respondieron casi siempre, 17% siempre, 10% a veces y 3% casi nunca.

Tablas de frecuencia agrupada de la variable rendimiento en el puesto

Tabla 2: Variable Y: Rendimiento en el puesto

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	2	5,0	5,0	5,0
	CASI SIEMPRE	10	25,0	25,0	30,0
	SIEMPRE	28	70,0	70,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Interpretación: De acuerdo a los resultados procesados de la encuesta al personal referente al rendimiento en el puesto que incluye las dimensiones, enfoque de motivación, ámbito personal e interacción profesional; el 70% respondieron siempre, el 25% casi siempre y el 5% a veces.

4.2. Resultados Inferenciales

Valores de coeficientes de correlación, condiciones y reglas de decisión

(Ver en anexo N°7)

Prueba de hipótesis general:

Existe relación del estrés laboral con el rendimiento en el puesto en Compartamos Financiera, Carabayllo, 2023.

H0: No existe relación del estrés laboral con el rendimiento en el puesto en Compartamos Financiera, Carabayllo, 2023.

Ha: Existe relación del estrés laboral con el rendimiento en el puesto en Compartamos Financiera, Carabayllo, 2023.

Tabla 3.: Prueba de hipótesis general

		Correlaciones		
		V1- ESTRES.LABO RAL (Agrupada)	V2- RENDIMIENTO .PUESTO (Agrupada)	
Rho de Spearman	V1-ESTRES.LABORAL (Agrupada)	Coeficiente de correlación	1,000	,312
		Sig. (bilateral)	.	,050
		N	40	40
	V2- RENDIMIENTO.PUESTO (Agrupada)	Coeficiente de correlación	,312	1,000
		Sig. (bilateral)	,050	.
		N	40	40

Interpretación: En la tabla N°3 se observa que el coeficiente de correlación es 0.312 el mismo que de acuerdo a los valores de la tabla de coeficiente de correlación expuesta en el anexo N°7 es correlación positiva débil, la significancia bilateral es 0.050 por lo que de acuerdo a la regla de decisión establecida y comprendida en el anexo N° p=0.05 se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna; en consecuencia existe relación de la variable estrés laboral con rendimiento en el puesto.

Prueba de hipótesis específica 1:

1) Existe relación del estrés laboral con el enfoque de motivación en Compartamos Financiera, Carabayllo, 2023.

H0: No existe relación del estrés laboral con el enfoque de motivación en Compartamos Financiera, Carabayllo, 2023.

Ha: Existe relación del estrés laboral con el enfoque de motivación en Compartamos Financiera, Carabayllo, 2023.

Tabla 4.:Prueba de hipótesis específica 1

			V1- ESTRES.LABO RAL (Agrupada)	D1-ENFOQUE (Agrupada)
Rho de Spearman	V1-ESTRES.LABORAL (Agrupada)	Coeficiente de correlación	1,000	,457**
		Sig. (bilateral)	.	,003
		N	40	40
	D1-ENFOQUE (Agrupada)	Coeficiente de correlación	,457**	1,000
		Sig. (bilateral)	,003	.
		N	40	40

Interpretación: En la tabla N°4 se observa que el coeficiente de correlación es 0.457 el mismo que de acuerdo a los valores de la tabla de coeficiente de correlación expuesta en el anexo N°7 es correlación positiva débil, la significancia bilateral es 0.03 por lo que de acuerdo a la regla de decisión establecida y comprendida en el anexo N° $p < 0.05$ se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna; en consecuencia existe relación de la variable estrés laboral con enfoque de motivación.

Prueba de hipótesis específica 2:

2) Existe relación del estrés laboral con el ámbito personal en Compartamos Financiera, Carabayllo, 2023.

H0: No existe relación del estrés laboral con el ámbito personal en Compartamos Financiera, Carabayllo, 2023.

Ha: Existe relación del estrés laboral con el ámbito personal en Compartamos Financiera, Carabayllo, 2023.

Tabla 5: Prueba de hipótesis específica 2

			Correlaciones	
			V1- ESTRES.LABOR AL (Agrupada)	D2-AMBITO (Agrupada)
Rho de Spearman	V1- ESTRES.LABORAL (Agrupada)	Coefficiente de correlación	1,000	,330*
		Sig. (bilateral)	.	,038
		N	40	40
	D2-AMBITO (Agrupada)	Coefficiente de correlación	,330*	1,000
		Sig. (bilateral)	,038	.
		N	40	40

Interpretación: En la tabla N°5 se observa que el coeficiente de correlación es 0.330 el mismo que de acuerdo a los valores de la tabla de coeficiente de correlación expuesta en el anexo N°7 es correlación positiva débil, la significancia bilateral es 0.038 por lo que de acuerdo a la regla de decisión establecida y comprendida en el anexo N° $p < 0.05$ se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna; en consecuencia, existe relación de la variable estrés laboral con ámbito personal

Prueba de hipótesis específica 3:

3) Existe relación del estrés laboral con la interacción profesional en Compartamos Financiera, Carabayllo, 2023.

H0: No existe relación del estrés laboral con la interacción profesional en Compartamos Financiera, Carabayllo, 2023.

Ha: Existe relación del estrés laboral con la interacción profesional en Compartamos Financiera, Carabayllo, 2023.

Tabla 6: Prueba de hipótesis específica 3

			Correlaciones	
			V1- ESTRES.LABORA L (Agrupada)	D3- INTERACCION (Agrupada)
Rho de Spearman	V1- ESTRES.LABORAL (Agrupada)	Coeficiente de correlación	1,000	,323*
		Sig. (bilateral)	.	,042
		N	40	40
	D3-INTERACCION (Agrupada)	Coeficiente de correlación	,323*	1,000
		Sig. (bilateral)	,042	.
		N	40	40

Interpretación: En la tabla N°6 se observa que el coeficiente de correlación es 0.323 el mismo que de acuerdo a los valores de la tabla de coeficiente de correlación expuesta en el anexo N°7 es correlación positiva débil, la significancia bilateral es 0.042 por lo que de acuerdo a la regla de decisión establecida y comprendida en el anexo N° $p < 0.05$ se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna; en consecuencia existe relación de la variable estrés laboral con interacción personal.

V. DISCUSIÓN

5.1. El objetivo general de la investigación ha sido determinar la relación del estrés laboral con el rendimiento en el puesto en la entidad financiera, Carabayllo, 2023. De acuerdo al análisis descriptivo inferencial y hallazgos encontrados se ha determinado que existe relación de la variable estrés laboral con rendimiento en el puesto.

Dichos hallazgos tienen coherencia con los resultados de los artículos científicos que se mencionan a continuación: Mamani et al. (2021) quienes concluyen como resultado en la investigación, que en una organización el estrés laboral influye de manera negativa en su rendimiento en el puesto que ocupa. Mejía et al. (2017) describe que el estrés laboral afecta a los colaboradores en su desempeño laboral y en su salud mental, los cuales son ritmo laboral, nivel de atención, ausentismo y entre otras. Soriano (2021) afirmó que otra forma de gestionar el rendimiento en el puesto es gestionar el estrés laboral, aprender técnicas que nos ayude a eliminar el agobio emocional, el cansancio y entre otras.

También son similares a las conclusiones de la investigación de: Espinoza et al (2020) quienes refieren que el rendimiento en el puesto tiene que ver con el bienestar de los colaboradores, entre mejor se sientan, mejor sean sus capacidades físicas, mentales, emocional o espirituales; mayor rendimiento y eficiencia tendrán en el trabajo.

Dichos resultados están comprendidos en los alcances en las teorías científicas de estrés laboral: Schaufeli y Salanova (2002) quienes infieren que los causantes de estrés laboral se dividen en dos categorías, demanda de recursos y demandas laborales. De McClland (1961) quien define que el individuo actúa de acuerdo a una motivación al querer satisfacer sus necesidades de poder, logro y afiliación.

Así mismo los resultados de la investigación están en los alcances de los enfoques teóricos de estrés laboral de: Muñoz y Campiño (2020) quien conceptualizan que el estrés laboral es un malestar que perjudica el sistema nervioso y se da por varios motivos: falta de apoyo de los jefes y compañeros,

escases de herramientas, relaciones interpersonales no constructivas dentro del lugar de trabajo.

5.2. El objetivo específico 1 ha sido determinar la relación del estrés laboral con el ámbito personal en la entidad financiera, Carabayllo, 2023. De acuerdo al análisis descriptivo inferencial y hallazgos encontrados se ha determinado que existe relación de la variable estrés laboral con ámbito personal: Alaya (2021) quien define que el estrés laboral es el momento tenso que se origina cuando un colaborador que ocupa un puesto de trabajo cree que un escenario o ambiente laboral está por encima de sus capacidades y límites para afrontarla. Osorio y Cárdenas, (2017) quienes afirmaron que el estrés laboral se ha vinculado con otros temas, los cuales son inteligencia emocional, problemas de salud mental, satisfacción emocional y ámbito personal. Díaz (2020) quien concluyó que en un programa de incentivo se logra incrementar el rendimiento en los puestos de los colaboradores, debido a la mejora del ámbito personal y el desarrollo en las competencias.

También son similares a las conclusiones de la investigación de: Zambrano et al. (2017) quienes mencionaron que uno de los principales problemas que reduce el rendimiento en el puesto de los colaboradores es la falta de capacitación del personal, es por ello que se sugiere que las compañías inviertan en el capital humano y así mejorarán el ámbito personal en el trabajo.

Dichos resultados están comprendidos en los alcances en las teorías científicas de estrés laboral: De McClland (1961) quien define que el individuo actúa de acuerdo a una motivación al querer satisfacer sus necesidades de poder, logro y afiliación.

Así mismo los resultados de la investigación están en los alcances de los enfoques teóricos: Mendieta et al. (2020) quien infiere que el rendimiento en el puesto es una serie de comportamientos el cual son esenciales para conseguir el logro de las metas establecidas, un mejor ámbito personal, objetivos y tareas encomendadas, las cuales forman parte del colaborador.

5.3. El objetivo específico 2 ha sido determinar la relación del estrés laboral con la interacción profesional en la entidad financiera, Carabayllo, 2023. De acuerdo al análisis descriptivo inferencial y hallazgos encontrados se ha determinado que existe relación de la variable estrés laboral con la interacción profesional: Castro y Núñez (2018) quienes concluyen que la herramienta empowerment hará que mejore el rendimiento en cada puesto de una organización, para ello se debe de tomar buenas decisiones para empezar un cambio radical, a la vez habrá una mejor interacción entre los colaboradores. León et al (2018) quienes afirman que el rendimiento de puesto en los maestros y la interacción de los docentes depende del clima laboral de los colaboradores para obtener resultados significativos. Cuello, Fructus y Panduro (2020) quienes sostienen que el rendimiento en el puesto dentro de la empresa lo consideran como un mecanismo que ayudan en la mejora de efectividad, la buena interacción de los profesionales y éxito de las empresas.

También son similares a las conclusiones de la investigación de: Álvarez y Ochoa (2018) quienes indican que para que un colaborador pueda rendir al máximo sus funciones e interactuarse bien con sus compañeros, tiene que practicar el autocuidado, esto influye en la hora de sueño, el ejercicio y la alimentación que ingiere. Entre más energía tenga el colaborador a la hora de desarrollar sus funciones, mejor será su rendimiento en el puesto.

Dichos resultados están comprendidos en los alcances en las teorías científicas del rendimiento en los puestos: De McClland (1961) quien define que el individuo actúa de acuerdo a una motivación al querer satisfacer sus necesidades de poder, logro y afiliación.

Así mismo los resultados de la investigación están en los alcances de los enfoques teóricos: Saldivar y Moctezuma (2020) quienes señalan que el rendimiento en el puesto de los trabajadores es importante porque permite colocar al personal en el puesto que más de adecue al perfil, mejora la conexión de los procesos, mejora la interacción entre los colaboradores, mejora aspectos débiles y motiva a seguir con la meta. Una táctica para optimizar el rendimiento en el puesto de los trabajadores es usar la comunicación de forma estratégica, aumentar la motivación de los empleados y entre otras.

5.4. El objetivo específico 3 ha sido Determinar la relación del estrés laboral con el enfoque de motivación en la entidad financiera, Carabayllo, 2023. De acuerdo al análisis descriptivo inferencial y hallazgos encontrados se ha determinado que existe relación de la variable estrés laboral con enfoque de motivación: Yanina y Lozano (2020) quienes concluyen que los colaboradores consideran el rendimiento en el puesto como un pilar esencial para el progreso en sus tareas laborales en la municipalidad, así están motivados a realizarlas. Diestra y Luna (2019) quien afirma que al utilizar el llamado coaching como un sistema dentro de la organización traerá buenos resultados en el rendimiento en los trabajadores de la compañía, ya que eso motiva y direcciona hacia el objetivo. Fernández y Rivas (2020) quienes concluyeron que preexiste un nivel no muy alto de rendimiento en el puesto, lo que significa que no se están realizando de manera eficaz sus funciones y obligaciones, es por ello que los jefes de alto mando deben de realizar métodos y estrategias y motivar a sus trabajadores para un mejor rendimiento en el puesto en la empresa.

También son similares a las conclusiones de la investigación de: Cerdán y Roxana (2018) quienes concluyeron que la motivación y el rendimiento guardan una relación de significancia, esto se da a que se hallaron insuficiencias en la motivación, que afectan de manera directa al rendimiento en el puesto. Producto de ello, se plantea una serie de métodos y técnicas que ayuden en el desarrollo del rendimiento en el puesto en las diferentes áreas de la compañía.

Dichos resultados están comprendidos en los alcances en las teorías científicas del rendimiento en los puestos: De McClland (1961) quien define que el individuo actúa de acuerdo a una motivación al querer satisfacer sus necesidades de poder, logro y afiliación.

Así mismo los resultados de la investigación están en los alcances de los enfoques teóricos: Changray et al. (2020) quienes sugieren que es fundamental que al colaborador hay que dejarle bien claro y definido sus tareas laborales a la vez estar motivado, así este personal podrá desenvolverse de manera eficaz. La manera de medir este rendimiento es con una evaluación de desempeño, ya que la empresa garantiza talentos más productivos, eficientes y alineados a los objetivos de la organización.

5.5. La hipótesis general planteada ha sido: Existe relación del estrés laboral con el rendimiento en el puesto en la entidad financiera, Carabayllo, 2023. Al respecto de acuerdo al análisis inferencial y prueba de hipótesis se ha aceptado la referida hipótesis, de acuerdo a las evidencias el coeficiente de correlación es .312 lo que significa que existe correlación positiva débil y la significancia es .050; por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis planteada.

5.6. La hipótesis específica 1 planteada ha sido: Existe relación del estrés laboral con el enfoque de motivación en la entidad financiera, Carabayllo, 2023. Al respecto de acuerdo al análisis inferencial y prueba de hipótesis se ha aceptado la referida hipótesis, de acuerdo a las evidencias el coeficiente de correlación es .457 lo que significa que existe correlación positiva débil y la significancia es .003; por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis planteada.

5.7. La hipótesis específica 2 planteada ha sido: Existe relación del estrés laboral con el ámbito personal en la entidad financiera, Carabayllo, 2023. Al respecto de acuerdo al análisis inferencial y prueba de hipótesis se ha aceptado la referida hipótesis, de acuerdo a las evidencias el coeficiente de correlación es .330 lo que significa que existe correlación positiva débil y la significancia es .038 por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis planteada.

5.8. La hipótesis específica 3 planteada ha sido Existe relación del estrés laboral con la interacción profesional en la entidad financiera, Carabayllo, 2023. Al respecto de acuerdo al análisis inferencial y prueba de hipótesis se ha aceptado la referida hipótesis, de acuerdo a las evidencias el coeficiente de correlación es .323 lo que significa que existe correlación positiva débil y la significancia es .042 por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis planteada.

VI. CONCLUSIONES

6.1. Referente al objetivo general que fue determinar la relación del estrés laboral con el rendimiento en el puesto en la entidad financiera; se ha concluido que existe relación de la variable estrés laboral con rendimiento en el puesto lo que sustenta con las evidencias y hallazgos encontrados de acuerdo a los resultados descriptivos, inferenciales, discusión de los datos, y comparación con productos científicos y enfoques teóricos.

6.2. Referente al objetivo específico 1 que fue determinar la relación del estrés laboral con el ámbito personal en la entidad financiera; se ha concluido que existe relación de la variable estrés laboral con el ámbito personal lo que sustenta con las evidencias y hallazgos encontrados de acuerdo a los resultados descriptivos, inferenciales, discusión de los datos, y comparación con productos científicos y enfoques teóricos.

6.3. Referente al objetivo específico 2 que fue determinar la relación del estrés laboral con la interacción profesional en la entidad financiera; se ha concluido que existe relación de la variable estrés laboral con interacción profesional lo que sustenta con las evidencias y hallazgos encontrados de acuerdo a los resultados descriptivos, inferenciales, discusión de los datos, y comparación con productos científicos y enfoques teóricos.

6.4. Referente al objetivo específico 3 que fue determinar la relación del estrés laboral con el enfoque de motivación en la entidad financiera; se ha concluido que existe relación de la variable estrés laboral con enfoque de motivación lo que sustenta con las evidencias y hallazgos encontrados de acuerdo a los resultados descriptivos, inferenciales, discusión de los datos, y comparación con productos científicos y enfoques teóricos.

VII. RECOMENDACIONES

7.1. Considerando que la conclusión relacionado con el objetivo general es que existe relación de la variable estrés laboral con rendimiento en el puesto, por lo que se recomienda al gerente de agencia desarrolle acciones que permita disminuir el estrés laboral que consiste en: orientar y acompañar para la mejora de su rendimiento en el puesto, trabajo en equipo, reconocer los buenos logros, mantener una relación abierta y de confianza.

7.2. Teniendo en cuenta la conclusión del objetivo específico 1 que existe relación del estrés laboral con el ámbito personal se considera necesario recomendar al gerente de agencia, la práctica de valores, ética, así como resaltar y premiar las virtudes y logros de los trabajadores con el propósito de minimizar el estrés laboral.

7.3. Teniendo en cuenta la conclusión del objetivo específico 2 que existe relación del estrés laboral con la interacción profesional se considera necesario recomendar al gerente de agencia, las acciones siguientes: promover el trabajo en equipo, resaltar las habilidades de cada trabajador, fomentar la interacción, los mismos que preverán el estrés laboral.

7.4. Teniendo en cuenta la conclusión del objetivo específico 3 que existe relación del estrés laboral con el enfoque de motivación se considera necesario recomendar al gerente de agencia: motivar al colaborador, mediante bonos, incentivos, días libres, vales de alimentos y reconocimientos en cada mes, con el propósito de evitar el estrés laboral.

REFERENCIAS

- Abreu, J. L. (2014). El método de la investigación Research Method. *Daena: International Journal of Good Conscience*, 9(3), 195-204. Recuperado de: [http://www.spentamexico.org/v9-n3/A17.9\(3\)195-204.pdf](http://www.spentamexico.org/v9-n3/A17.9(3)195-204.pdf)
- Aguado, A. L. H. (2018). Decálogo de competencias y sus indicadores para gestión de capital humano universitario. *Multidisciplinary Journal of Educational Research*, 8(1), 56-85.
- Agudelo Viana, L. G., & Aigner Aburto, J. M. (2008). Diseños de investigación experimental y no-experimental. Recuperado de: https://bibliotecadigital.udea.edu.co/bitstream/10495/2622/1/AgudeloGabriel_2008_DisenosInvestigacionExperimental.pdf
- Alania Canchoricra, J. H., Raraz Mariano, A. A., & Arquiño Culque, F. (2020). Estrés laboral y la calidad del servicio de los colaboradores en los grifos de Pucallpa-Ucayali, 2019. Recuperado de: http://repositorio.unu.edu.pe/bitstream/handle/UNU/4187/UNU_ADMINISTRACION_2020_T_JENNCY-ALANIA.pdf?sequence=1
- Alfaro Contreras, A. M. (2016). La monotonía laboral asociada a factores de riesgo psicosocial en trabajadores de una empresa de remanufactura. Recuperado de: <http://repositorio.udec.cl/jspui/bitstream/11594/2346/3/Alfaro%20Contreras.pdf>
- Alles, A. (2014). PERFIL DEL PUESTO POR COMPETENCIAS. Recuperado de: https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/31877141/perfil_de_puestos_por_competencias-with-cover-page-v2.pdf?Expires=1669585887&Signature=HleHx1vdfFBvtyqqiX2NKLpLy7JvaGzPeRSD5fzCDd8YWbzN5SLwSrbA7ODMbR3nFAqHGwGg~FOxqUISh11K3iB6k5o4I2SI0l-UrtDvWsHyVq2ulyHvrBkBEtXlu5YSoScd96f50Xsaybkb8wkA6VOP6HLKPgF8rzJGhGzuBgaQ1sS~9UnVRKqN1s8ftyeByDBhi-659GCo~rzQfW8Ek2yAZLTTewnLcXkiczQfB3myqo3UuglJuzTNS47NwdP

BA07bIL7pjrPyetL0HQ6GBVshi1glpb9~AVKV3SshdsaQn9Sn0wIUNiFBQo
04D-3iSZIGi1vNPJBYjH33xC2Bg__&Key-Pair-
Id=APKAJLOHF5GGSLRBV4ZA

Alvarez Rueckner, D. A., & Ochoa Rodriguez, G. M. (2018). Importancia del manual de organización y funciones (mof) y el manual de procedimientos (mapro) en la percepción del rendimiento laboral de los trabajadores de la empresa waka-s textiles finos sac Arequipa, 2018. Recuperado de:

<https://repositorio.ucsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12920/7964/53.0920.AE.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Anguita, J. C., Labrador, J. R., Campos, J. D., Casas Anguita, J., Repullo Labrador, J., & Donado Campos, J. (2003). La encuesta como técnica de investigación. Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos (I). *Atención primaria*, 31(8), 527-538. Recuperado: <http://www.unidaddocentemfyclaspalmas.org.es/resources/9+Aten+Primaria+2003.+La+Encuesta+I.+Cuestionario+y+Estadistica.pdf>

Atalaya, M. (2001). El estrés laboral y su influencia en el trabajo. *Industrial data*, 4(2), 25-36. Recuperado de: [file:///C:/Users/Christian/Downloads/5992%20\(2\).pdf](file:///C:/Users/Christian/Downloads/5992%20(2).pdf)

Bauleo, M. F., van Dijk, F., & Radon, K. (2017). Ritmo de trabajo y su influencia en la salud mental de trabajadoras domésticas en Argentina. *Revista de Salud Pública*, 73-83. Recuperado de: <file:///C:/Users/Christian/Downloads/mcometto,+Journal+manager,+RITMO+DE+TRABAJO+Y+SU+INFLUENCIA+EN+LA+SALUD+MENTAL.pdf>

Calabrese, G. (2017). Impacto del estrés laboral en el anesthesiólogo. *Colombian Journal of Anesthesiology*, 34(4), 233-240. Recuperado de:

http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-33472006000400003

- Castelán-Olivares, A. I., Martín-Tovar, A., Barrera-Trejo, D., Ascencio-Sánchez, S. L., & Bautista-Díaz, M. L. (2017). Perfil de puesto para vendedor de piso: guion de entrevista. *Educación y Salud Boletín Científico Instituto de Ciencias de la Salud Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo*, 6(11). Recuperado de: <https://repository.uaeh.edu.mx/revistas/index.php/ICSA/article/view/2684>
- Castro Rojas, Y. S., & Núñez Campos, V. M. I. (2018). Empowerment como una herramienta de mejora en el rendimiento laboral de los colaboradores en el área de RR. HH de la Empresa Agropucalá SAA, Pucalá 2017. Recuperado de: <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/4590/Castro%20Rojas%20%20N%C3%BA%C3%B1ez%20Campos.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Cerdan, C., & Roxana, S. (2018). Estudio de la teoría de motivación de McClelland y el desempeño laboral de los colaboradores de la tienda Bambos de Javier Prado, 2018. Recuperado de: https://www.lareferencia.info/vufind/Record/PE_6c118b05968d0782a9b0ae7cc7bd88f0
- Chagraj Ameri, N. H., Yovera, R. Y., Ernesto, S., Neri Ayala, A. C., Maguiña Maza, R. M., & Hidalgo Vasquez, Y. N. (2020). Clima organizacional y desempeño laboral, caso: empresa Lechera Peruana. *Revista Nacional de Administración*, 11(2). Recuperado de: https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?pid=S1659-49322020000200003&script=sci_arttext
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano*. McGraw-Hill. Recuperado de: <http://repositoriobibliotecas.uv.cl/bitstream/handle/uvsc/1242/Chiavenato.%20Gestion%20talento%20humano.%202009.pdf?sequence=1>
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos. El capital humano de las organizaciones*. Mc Graw Hill. Recuperado de:

<http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/bitstream/54000/1145/1/Chiavenato-Recursos%20humanos%209na%20ed.pdf>

Cuello, R. B., Fructus, R. C., & Panduro, J. D. A. (2020). El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. *Revista de investigación Valor agregado*, 7(1), 54-60. Recuperado de:

<file:///E:/1414-Texto%20del%20art%C3%ADculo-2384-2-10-20211026.pdf>

Consalvo, M. O. (2019). Definición de perfil de puesto y plan de inducción para los docentes del Colegio San Fernando, de cara a los desafíos educativos del siglo XXI. Recuperado de: <https://repositorio.udes.edu.ar/jspui/bitstream/10908/16759/1/%5BP%5D%5BW%5D%20T.%20M.%20Rec.%20Hum.%20Consalvo%2C%20Mariano%20Oscar.pdf>

Díaz, C. D. R. (2020). Sistema de Incentivo al conocimiento: una herramienta clave para mejorar el rendimiento laboral. *Business Innova Sciences*, 1(3), 28-37. Recuperado de:

<http://www.innovasciencesbusiness.org/index.php/ISB/article/view/16/24>

Diestra Colchado, A., & Luna Monja, A. M. (2019). El coaching y rendimiento laboral de los trabajadores de la empresa boni distrito Villa el Salvador, 2019. Recuperado de:

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/59971/B_Diestra_CA-Luna_MAM-SD.pdf?sequence=1

DURAN-SEGUEL, I. M., GALLEGOS, M. E., & CABEZAS, D. E. (2019). Estilos de liderazgo y su influencia en el clima laboral. Caso de estudio de una empresa exportadora de alimentos. *Revista espacios*, 40(40). Recuperado de:

<https://www.revistaespacios.com/a19v40n40/19404003.html>

Enciso, J., & González, T. B. R. (2022). Capitalismo cognitivo y estrés laboral. *Edähi Boletín Científico de Ciencias Sociales y Humanidades del ICSHu*, 10(20), 16-24. Recuperado de:

file:///E:/8888-Manuscrito-51656-1-10-20220509.pdf

Espada De La Cruz, S. M. (2020). Estrés laboral y la Gestión por competencias del talento humano del personal de salud del Hospital San Juan de Lurigancho 2019. Recuperado de: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/41011/Espada_DS.pdf?sequence=1

Espinoza, N. V. S., Ferie, C. P., Arauz, M. Y. E., & Barberán, J. R. M. (2020). Clima laboral y su incidencia en el desempeño de los funcionarios del registro de la propiedad Manta–EP.–Manabí. *Polo del Conocimiento: Revista científico-profesional*, 5(3), 541-553. Recuperado de:

file:///E:/Dialnet-

ClimaLaboralYSuIncidenciaEnElDesempenoDeLosFuncion-7398420.pdf

Farji-Brener, A. G. (2007). Una forma alternativa para la enseñanza del método hipotético-deductivo. *Interciencia*, 32(10), 716-720. Recuperado de: http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0378-18442007001000015

Fernández, G. M., & Riva, J. P. (2020). El desempeño laboral en la municipalidad provincial de Rioja, región San Martín-2020. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 1574-1593. Recuperado de:

file:///E:/182-Texto%20del%20art%C3%ADculo-648-3-10-20210113.pdf

García, Y. C., Ciro, C. L. E., & Velásquez, P. A. C. (2015). Interacción del personal de enfermería con el cuidador familiar en el ámbito hospitalario. *Investigaciones Andina*, 17(30), 1224-1237. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/2390/239035878007.pdf>

Gómez, S. M. (2021). Relación entre los aspectos del ambiente de trabajo desde la perspectiva de trabajo flexible. *Lúmina*, 22(1), E0007-E0007. Recuperado de: file:///C:/Users/Christian/Downloads/Igiraldo,+2020-10039_Relaci%C3%B3n+entre+los+aspectos+del+ambiente+de+trabajo...+Rev2vf.pdf

González, E. V., Calzada, M. A. H., & Hernández, B. C. S. (2017). La medición del capital intelectual y su impacto en el rendimiento financiero en empresas del sector industrial en México. *Contaduría y administración*, 62(1), 184-206. Recuperado de:

<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0186104216300602>

Guanquiza Naula, L. R. (2018). Estrés laboral y su efecto en el desempeño de los profesionales de salud del Centro de Salud Ponce Enríquez (Master's thesis). Recuperado de:

<http://repositorio.uees.edu.ec/bitstream/123456789/2570/1/GUANOQUIZA%20NAULA%20LAURA%20ROCIO.pdf>

GUERRERO, A. B., & Gutiérrez, A. R. C. (2014). La formación de emprendedores en la escuela y su repercusión en el ámbito personal. Una investigación narrativa centrada en el Programa EME. *Revista española de pedagogía*, 125-143. Recuperado de:

<https://idus.us.es/bitstream/handle/11441/74760/1/257-06.pdf?sequence=1>

Hernández Olivares, S. E. G., Cruz Netro, Z. G., Meza Morales, M. I., & Cruz Netro, L. D. (2017). Principales causas de la rotación del personal en empresa de servicios de transporte. *Revista Sociología Contemporánea*, 4(11), 43-50. Recuperado de:

https://www.ecorfan.org/bolivia/researchjournals/Sociologia_Contemporanea/vol4num11/Revista_Sociologia_Contemporanea_V4_N11.pdf#page=53

3

Huaranga, O. L. C. (2020). El clima organizacional y su influencia en el rendimiento laboral de los trabajadores de la empresa GSH SA. *Gestión en el tercer milenio*, 23(46), 57-64.. Recuperado de:

<https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/administrativas/articulo/view/19134/16069>

- Lado, M. (2017). Imagen mental y perfil de competencias del puesto de policía local. Recuperado de:
<https://minerva.usc.es/xmlui/bitstream/handle/10347/16828/Lado%20M.%202017.%20Imagen%20mental%20y%20perfil%20de%20competencias.pdf?sequence=1>
- Lagos, A. V. R., Retamal, M. S., Jaque, M. T., & Luengo-Martínez, C. (2019). Condiciones de trabajo y estrés laboral en madres académicas universitarias. *Revista Cubana de Salud y Trabajo*, 20(3), 26-34. Recuperado de:
<http://revsaludtrabajo.sld.cu/index.php/revsyt/article/viewFile/101/172>
- Latorre Aranda, S., & Obregón Quinto, E. M. (2018). La influencia del estrés laboral en el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa DINO SRL, Nuevo Chimbote, 2018. Recuperado de:
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/28664/Latorre_AS-Obreg%C3%B3n_QEM.pdf?sequence=1
- León Serrano, L., Noriega Tito, E., & Murillo Guevara, M. (2018). Impacto del clima organizacional sobre el rendimiento laboral del docente. *Fides et Ratio-Revista de Difusión cultural y científica de la Universidad La Salle en Bolivia*, 16(16), 15-32. Recuperado de:
http://www.scielo.org.bo/scielo.php?pid=S2071081X2018000200003&script=sci_arttext
- Llerena, N. A. B. (2019). Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral en una Pyme de servicios de seguridad en el Perú. *Journal of Economics Finance and International Business*, 3(1), 75-103. Recuperado de:
<file:///E:/eagip,+Original+articulo+3+PAPERS+2019.pdf>
- Lozada, J. (2014). Investigación aplicada: Definición, propiedad intelectual e industria. *CienciAmérica: Revista de divulgación científica de la Universidad Tecnológica Indoamérica*, 3(1), 47-50. Recuperado de:

file:///C:/Users/Christian/Downloads/Dialnet-InvestigacionAplicada-6163749.pdf

Mamani, E. L., Huancollo, D. F. M., Cari, L. W. C., & Apaza, K. A. (2021). Estrés laboral y rendimiento laboral de los trabajadores en entidades financieras. *Dominio de las Ciencias*, 7(4), 179. Recuperado de:

file:///E:/Dialnet-EstresLaboralYRendimientoLaboralDeLosTrabajadoresE-8384002.pdf

Marcén, N. E., Gonzalo, G. S., Seral, J. C., Grima, J. S., & Moliner, A. R. (2019). Perfil profesional de los trabajadores del sector del fitness en la ciudad de Zaragoza. *Retos: nuevas tendencias en educación física, deporte y recreación*, (35), 185-190. Recuperado de:

file:///C:/Users/Christian/Downloads/Dialnet-PerfilProfesionalDeLosTrabajadoresDelSectorDelFitn-6761712%20(1).pdf

Mejia, C. R., Chacon, J. I., Enamorado-Leiva, O. M., Garnica, L. R., Chacón-Pedraza, S. A., & García-Espinosa, Y. A. (2019). Factores asociados al estrés laboral en trabajadores de seis países de Latinoamérica. *Revista de la Asociación Española de Especialistas en Medicina del Trabajo*, 28(3), 204-211. Recuperado de:

https://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S1132-62552019000300004&script=sci_arttext&tlng=pt

Merín, J., Cano, A., & Miguel, J. (1995). *El estrés laboral: Bases teóricas y marco de intervención*. Universidad Complutense de Madrid: España. Recuperado de:

https://www.researchgate.net/profile/Antonio-Cano-Vindel/publication/230577109_El_estres_laboral_bases_teoricas_y_marco_de_intervencion_Occupational_stress_theoretical_background_and_intervention_framework/links/09e41501afca081a0e000000/El-estres-laboral-bases-teoricas-y-marco-de-intervencion-Occupational-stress-theoretical-back-ground-and-intervention-framework.pdf

Mendieta-Ortega, M. P., Erazo-Álvarez, J. C., & Narvárez-Zurita, C. I. (2020). Gestión por competencias: herramienta clave para el rendimiento laboral

https://www.researchgate.net/profile/Gloria-Mousalli/publication/303895876_Metodos_y_Disenos_de_Investigacion_Cuantitativa/links/575b200a08ae414b8e4677f3/Metodos-y-Disenos-de-Investigacion-Cuantitativa.pdf

Muñoz, T. G. (2003). El cuestionario como instrumento de investigación/evaluación. *Centro Universitario Santa Ana*, 1-30. Recuperado de: http://www.univsantana.com/sociologia/El_Cuestionario.pdf

Muñoz Becerra, V., & Campiño Montoya, A. (2020). Relación entre Satisfacción Laboral y Estrés Laboral en docentes de bachillerato de una Institución Educativa pública de la ciudad de Pereira. Recuperado de: <https://repositorio.ucp.edu.co/bitstream/10785/6278/4/DDMPSI308.pdf>

Monterrosa-Castro, Á., Dávila-Ruiz, R., Mejía-Mantilla, A., Contreras-Saldarriaga, J., Mercado-Lara, M., & Flores-Monterrosa, C. (2020). Estrés laboral, ansiedad y miedo al COVID-19 en médicos generales colombianos. *MedUNAB*, 23(2), 195-213. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/journal/719/71965089003/71965089003.pdf>

Navarro-Sandoval, C., Delgado-Quiñones, E. G., Sahagún-Cuevas, M. N., & Uriostegui-Espíritu, L. C. (2017). Depresión y sobrecarga en cuidadores primarios de pacientes geriátricos con dependencia física de la UMF 171. *Revista médica del instituto mexicano del seguro social*, 55(1), 25-31. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/journal/4577/457749297013/457749297013.pdf>

Osorio, J. E., & Cárdenas Niño, L. (2017). Estrés laboral: estudio de revisión. *Diversitas: perspectivas en psicología*, 13(1), 81-90. Recuperado de: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1794-99982017000100081

PATLÁN PÉREZ, J. U. A. N. A. (2019). ¿Qué es el estrés laboral y cómo medirlo? *Revista Salud Uninorte*, 35(1), 156-184. Recuperado de:

http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-55522019000100156

Prado Quispe, J. E. (2021). El perfil del puesto de trabajo y el desempeño laboral de los colaboradores administrativos de recursos humanos de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, La Cantuta 2019. Recuperado de: <https://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14039/5218/Junior%20Edwin%20PRADO%20QUISPE.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Ramos, C. B. C., & Aguilar, J. G. B. (2021). La Gestión del Talento Humano para un Rendimiento Laboral Efectivo. Polo del Conocimiento: Revista científico-profesional, 6(11), 742-761. Recuperado de: <file:///E:/Dialnet-LaGestionDelTalentoHumanoParaUnRendimientoLaboralE-8219331.pdf>

Regnault, M. D. A., Chusan, M. Z., Salvatierra, L. C., & Cordovilla, F. A. (2020). La comunicación organizacional: un caso de estudio en una universidad ecuatoriana. *Journal of Science and Research*, 5(CININGEC), 856-872. Recuperado de: file:///E:/cproano,+34_856+--+872.pdf

Reyes Linares, M. C. (2019). El estrés laboral en los trabajadores de la empresa YD Computer EIRL en el periodo 2019 Para optar el Título Profesional de Licenciada en Trabajo Social. Recuperado de: http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/4361/TRABSUFICIENCIA_REYES_MARIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Ríos Ramírez, M. M., & Vílchez Roldán De Champac, M. (2019). Mejora del diseño del perfil del puesto arquitecto PMO de la subgerencia de gestión por proyectos del RENIEC para el desarrollo de las competencias. Recuperado de: http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/3853/RIOS%20Y%20ROLDAN_MAESTRIA_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Rojas, S. (2019). El proceso de descripción y análisis de puestos en empresas de servicios. Perú: Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y

Valle. Recuperado de:
<https://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14039/4577/Rojas%20Osorio%2C%20Stefany%20Ariana.pdf?sequence=4&isAllowed=y>

Romero, J. L. M., & Rosado, Z. M. M. (2019). Correlación entre la satisfacción laboral y desempeño laboral. *Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*. Recuperado de:

<file:///E:/1307-Texto%20del%20art%C3%ADculo-122-1-10-20200310.pdf>

Rivas, H. C. P., & Perero, S. G. V. (2018). Motivación laboral. Elemento fundamental en el éxito organizacional. *Revista Scientific*, 3(7), 177-192. Recuperado de:

<file:///E:/181-Art%C3%ADculo%20Original-3828-2591-10-20210621.pdf>

Rivera Porras, D. A., Hernández Lalinde, J. D., Forgiony Santos, J. O., Bonilla Cruz, N. J., & Roza Sánchez, A. C. (2018). Impacto de la motivación laboral en el clima organizacional y las relaciones interpersonales en los funcionarios del sector salud. Recuperado de:

<http://bonga.unisimon.edu.co/bitstream/handle/20.500.12442/2168/Impacto%20de%20la%20motivaci%C3%B3n%20laboral%20en%20el%20clima%20organizacional.pdf?sequence=1>

Rodríguez, E. M. R., & Bustillos, R. J. S. (2017). Aprendizaje basado en la investigación en el trabajo autónomo y en equipo. *Negotium*, 13(38), 5-16. Recuperado de:

<https://www.redalyc.org/pdf/782/78253678001.pdf>

Salas Meza, E. P., & Huaranga Jimenez, K. F. (2019). El absentismo y su relación con el rendimiento laboral en los recursos humanos de la empresa Misol Minig Solutions unidad Carahuacra Junin, 2018. Recuperado de:

<http://repositorio.undac.edu.pe/bitstream/undac/696/1/TESIS%20EL%20AUSENTISMO%20Y%20SU%20RELACION%20CON%20EL%20RENDIMIENTO%20LABORAL%20EN%20EL%20RECURSOS%20HUMANOS%20EMPRESA%20MISOL.PDF>

Saldívar, A. K. E., & Moctezuma, J. A. T. (2020). Salario emocional: una solución alternativa para la mejora del rendimiento laboral. *NovaRua*, 12(20), 72-89. Recuperado de:

file:///E:/Admin,+3768-14704-1-CE.pdf

Sampieri, R., Fernández, C., & Baptista, L. (2014). Definiciones de los enfoques cuantitativo y cualitativo, sus similitudes y diferencias. *RH Sampieri, Metodología de la Investigación*, 11-1. Recuperado de: https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/58257558/Definiciones_de_los_enfoques_cuantitativo_y_cualitativo_sus_similitudes_y_diferencias-with-cover-page-

[v2.pdf?Expires=1666760876&Signature=cRcXJRhWLop9q1bH24ORsxECyaOEUpuhattushsUkc6bRZ0zLxTrjpJ8KfvQ0OLPoXDIIk1TczK2Kx7c4smahdYZ1kVltZHaOoQr3yQnQbnMFB8cBejqINSnPjRqEmwca29EvSsslel0qELMx0i7leFc-oRI2UK9AeH6id8O6e9Yc6C1GKsoAVHGJfHO4i-2a3ou3nR~SDzDLVypfi-l10mPAwytMv90s-INKZuCfvLYbqOFVAbVlhWr9KoEzDztrH7XHSw7bKxahQ1JbE~5GjWd8kDHkBzhctIPAX7OZKyPk91TerQI7W9B-BOWnuL8RIIkTY9UBVyPtCGSbzbbw__&Key-Pair-Id=APKAJLOHF5GGSLRBV4ZA](https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/58257558/Definiciones_de_los_enfoques_cuantitativo_y_cualitativo_sus_similitudes_y_diferencias-with-cover-page-v2.pdf?Expires=1666760876&Signature=cRcXJRhWLop9q1bH24ORsxECyaOEUpuhattushsUkc6bRZ0zLxTrjpJ8KfvQ0OLPoXDIIk1TczK2Kx7c4smahdYZ1kVltZHaOoQr3yQnQbnMFB8cBejqINSnPjRqEmwca29EvSsslel0qELMx0i7leFc-oRI2UK9AeH6id8O6e9Yc6C1GKsoAVHGJfHO4i-2a3ou3nR~SDzDLVypfi-l10mPAwytMv90s-INKZuCfvLYbqOFVAbVlhWr9KoEzDztrH7XHSw7bKxahQ1JbE~5GjWd8kDHkBzhctIPAX7OZKyPk91TerQI7W9B-BOWnuL8RIIkTY9UBVyPtCGSbzbbw__&Key-Pair-Id=APKAJLOHF5GGSLRBV4ZA)

Sánchez Bravo, C. P. (2017). Trabajo bajo presión como estrategia de motivación para las organizaciones en Colombia. Recuperado de: <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/16312/S%C3%A1nchezBravoClaudiaPatri?sequence=1>

Sánchez Flores, P. M. (2021). Estrés laboral y la permanencia a corto y largo plazo de los empleados del sector textil (Master's thesis, Universidad Técnica de Ambato. Facultad de Ciencias Administrativas. Maestría en Gestión del Talento Humano). Recuperado de: <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/32643/1/119%20GTH.pdf>

- Sánchez, J. (2010). Estrés laboral. *Revista Hidrogénesis*, 8(2), 55-64. Recuperado de: <https://www.binasss.sa.cr/opac-ms/media/digitales/Estr%C3%A9s%20laboral.pdf>
- Soriano Malqui, C. L. (2021). Seguridad y salud en el trabajo y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa C&S Proyectos Perú, Lima 2020. Recuperado de: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/57542/Soriano_MCL-SD.pdf?sequence=8
- Tejedor, F. J. T., & Murgiondo, J. E. (2006). *Análisis inferencial de datos en educación* (Vol. 2). Editorial La Muralla. Recuperado de: https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=-AH-RK2g4fYC&oi=fnd&pg=PA3&dq=an%C3%A1lisis+inferencial&ots=otMNk14S1v&sig=a9xhwQ_kZ9yNgklrxa2UYAb6QRA#v=onepage&q=an%C3%A1lisis%20inferencial&f=false
- Valdivia Baca, Y. (2018). Resiliencia y estrés laboral en los trabajadores de la municipalidad distrital de Santiago, Cusco-2018. Recuperado de: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/35663/valdivia_by.pdf?sequence=1
- Yanina, C. M. L., & Lozano, D. L. A. (2020). Desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad de Lince. *Revista de Investigación Valor Agregado*, 7(1), 31-36. Recuperado de: <file:///E:/1414-Texto%20del%20art%C3%ADculo-2384-2-10-20211026.pdf>
- Yon Hernández, J. A. (2017). Adaptación Cultural de la Escala de la Conducta Repetitiva (Repetitive Behaviors Scale-Revised). Recuperado de: https://gredos.usal.es/bitstream/handle/10366/132492/TFM_YonHerJA_Adaptacion.pdf?sequence=1
- Zambrano, I. I. B., Véliz, V. M. B., & Barzola, W. J. F. (2017). Factores del clima laboral que influyen en el rendimiento de los trabajadores del sector público en el Ecuador. *Dominio de las Ciencias*, 3(3), 917-937. Recuperado de:

file:///E:/Dialnet-FactoresDelClimaLaboralQueInfluyenEnElRendimientoD-6244054.pdf

Zepeda, F. J. A., Guzmán, L. G. D., Villanueva, L. G., & Medina, J. L. V. (2022). Espacios de trabajo y socialización ambiental de ong del Estado de México. *Espacios Públicos*, 17(40). Recuperado de:

file:///E:/19416-301-78577-1-10-20220811.pdf

Zuniga-Jara, S., & Pizarro-Leon, V. (2018). Mediciones de estrés laboral en docentes de un colegio público regional chileno. *Información tecnológica*, 29(1), 171-180. Recuperado de:

https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-07642018000100171&script=sci_arttext&lng=en

ANEXO 1: Matriz operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Instrumento
Estrés laboral	Reyes, M. (2019) El estrés laboral refiere a la situación de ansiedad que la persona puede sentir en relación con su trabajo y lo puede sufrir tanto un obrero como un gerente, cada persona tiene sus diferencias en como tolera la frustración y como tolera los cambios, aquellas personas que tengan más sensibilidad sufrirán un poquito más. Asimismo, el lugar laboral es un lugar donde se puede medir este tipo de expresión de la angustia de cada una de las personas.	La variable Estrés laboral tendrá como dimensiones el Ambiente de trabajo, el trabajo bajo presión y los trabajos monótonos, las cuáles van a ser medidas a través de sus siguientes indicadores.	Ambiente de trabajo	Espacio de trabajo Nivel de rotación de personal	Ordinal	
			Trabajo bajo presión	Cantidad de horarios laborales Sobrecargas de tareas		
			Trabajos monótonos	Nivel de rendimiento Rutina Repetitiva		
Rendimiento en el puesto	Huaranga (2020) Rendimiento en el puesto es el producto del trabajo de un colaborador o de un grupo de colaboradores basado en expectativas mínimas de cantidad y calidad de trabajo que se deben de cumplir o que se deben de superar para ello las organizaciones plantean incentivos para cumplir este rendimiento laboral.	La variable rendimiento en el puesto tendrá como dimensiones enfoque de motivación, el ámbito personal y la interacción profesional, las cuáles serán medidas a través de sus siguientes indicadores.	Enfoque de motivación	Nivel de desempeño Rendimiento obtenido	1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre	Cuestionario
			Ámbito personal	Nivel de comunicación		
				Nivel de liderazgo		
			Interacción profesional	Grado de respeto		
Grado de relación interpersonal						

ANEXO 2:
Instrumento de recolección de datos
ESTRÉS LABORAL EN RENDIMIENTO EN EL PUESTO EN COMPARTAMOS
FINANCIERA, CARABAYLLO, 2023

INSTRUCCIONES:

Esta es una investigación llevada a cabo dentro de la escuela de **Administración** de la Universidad César Vallejo; los datos recopilados son anónimos, serán tratados de forma confidencial y tienen finalidad netamente académica. Por tanto, en forma voluntaria; SÍ () NO () doy mi consentimiento para continuar con la investigación que tiene por objetivo **determinar la relación del estrés laboral con el rendimiento en el puesto en Compartamos financiera, Carabayllo, 2023**. Asimismo, autorizo para que los resultados de la presente investigación se publiquen a través del Repositorio Institucional de la Universidad César Vallejo.

Cualquier duda que les surja al contestar esta encuesta puede enviarla al correo cfernandezv4@ucvvirtual.edu.pe

NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
N	CN	AV	CS	S

N°	ÍTEM	VARIABLE				
		N	CN	AV	CS	S
1	La empresa respeta su horario de refrigerio					
2	Usualmente el espacio donde usted labora es apropiado					
3	Percibe que las funciones que realiza en su área es el adecuado					
4	Se siente augusto con el clima laboral, en la mayoría de veces					
5	Su jornada laboral es de 8 horas como máximo					
6	El horario de refrigerio es suficiente y le alcanza para algunas otras cosas					
7	Realiza actividades que se encuentra fuera de función laboral					
8	Tiende a acumularse en sus tareas asignadas					
9	Se desenvuelve fácilmente en sus actividades a ejecutar					
10	Recibe reconocimientos constantemente por su desempeño laboral					
11	Se estresa mucho al realizar las mismas actividades todos los días					
12	Lleva a cabo distintas actividades laborales cada día					

13	Se adapta fácilmente a sus actividades laborales					
14	Tiene un buen ritmo de aprendizaje en su trabajo					
15	La empresa premia su esfuerzo con incentivos económicos					
16	La empresa reconoce su labor, colocándolo como el empleado del mes					
17	Es sociable y agradable con los clientes de la empresa					
18	Utiliza palabras técnicas con sus colegas y superiores de trabajo					
19	Tiene capacidad de guiar a su equipo hacia el objetivo					
20	Ejerce la proactividad y productividad dentro de la compañía					
21	Posee valores y respeto hacia sus superiores y compañeros de trabajo					
22	Cumple con los estándares de ética empresarial					
23	Se desenvuelve fácilmente como profesional en todo momento					
24	En todo momento posee buenas capacidades técnicas					

ANEXO 3

AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES

DIRECTIVA DE INVESTIGACIÓN N° 002-2022-VI-UCV

Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC: 20369155360
COMPARTAMOS FINANCIERA SA	
Nombre del Titular o Representante legal: Carlos Miguel Chávez Geldres	
Nombres y Apellidos Carlos Miguel Chávez Geldres	DNI: 10005283

Consentimiento:

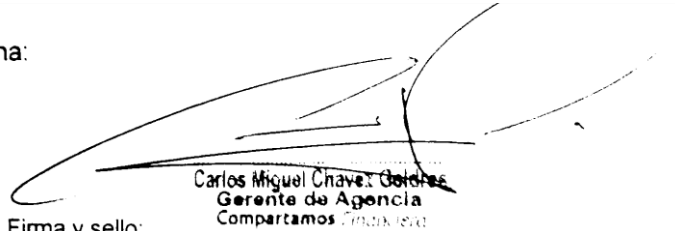
De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal “f” del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (*), autorizo [X], no autorizo publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
ESTRÉS LABORAL EN RENDIMIENTO EN EL PUESTO EN COMPARTAMOS FINANCIERA, CARABAYLLO, 2023	
Nombre del Programa Académico: ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN	
Autor: Nombres y Apellidos CHRISTIAN PAUL FERNÁNDEZ VILLEGAS	DNI: 74917713

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha:

ra:




Carlos Miguel Chavez Torres
Gerente de Agencia
Compartamos

Firma y sello: Firma v sello:

(Titular o Representante legal de la Institución)

(*) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal "f" **Para difundir o publicar los resultados en un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.**

ANEXO 4: Validación del instrumento

Título de la investigación: "Estrés laboral en rendimiento en el puesto en Compartamos Financiera, Carabayllo, 2023"								
Apellidos y nombres del investigador: Christian Fernández Villegas								
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO			
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEM / PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES	
Estrés laboral	Ambiente de trabajo	Espacio de trabajo	1. La empresa respeta su horario de refrigerio	Ordinal				
			2. Usualmente el espacio donde usted labora es apropiado					
		Nivel de rotación de personal	3. Percibe que las funciones que realiza en su área es el adecuado					
			4. Se siente augusto con el clima laboral, en la mayoría de veces					
	Trabajo bajo presión	Cantidad de horarios laborales	5. Su jornada laboral es de 8 horas como máximo					
			6. El horario de refrigerio es suficiente y le alcanza para algunas otras cosas					
		Sobrecargas de tareas	7. Realiza actividades que se encuentra fuera de función laboral					
			8. Tiende a acumularse en sus tareas asignadas					
	Trabajos monótonos	Nivel de rendimiento	9. Se desenvuelve fácilmente en sus actividades a ejecutar		1. Nunca			
			10. Recibe reconocimientos constantemente o por su desempeño laboral		2. Casi nunca			
		Rutina repetitiva	11. Se estresa mucho al realizar las mismas actividades todos los días		3. A veces			
			12. Lleva a cabo distintas actividades laborales cada día		4. Casi siempre			
Perfil de puesto	Ritmo de trabajo	Nivel de desempeño	13. Se adapta fácilmente a sus actividades laborales	5. Siempre				
			14. Tiene un buen ritmo de aprendizaje en su trabajo					
		Rendimiento obtenido	15. La empresa premia su esfuerzo con incentivos económicos					
			16. La empresa reconoce su labor, colocándolo como el empleado del mes					
	Ámbito personal	Nivel de comunicación	17. Es sociable y agradable con los clientes de la empresa					
			18. Utiliza palabras técnicas con sus colegas y superiores de trabajo					
		Nivel de liderazgo	19. Tiene capacidad de guiar a su equipo hacia el objetivo					
			20. Ejerce la proactividad y productividad dentro de la compañía					
	Interacción profesional	Grado de respeto	21. Posee valores y respeto hacia sus superiores y compañeros de trabajo					
			22. Cumple con los estándares de ética empresarial					
		Grado de relación interpersonal	23. Se desenvuelve fácilmente como profesional en todo momento					
			24. En todo momento posee buenas capacidades técnicas					
Firma del experto:			Fecha: 12/11/22					
 David Fernando Aliaga Correa DNI: 27168879								

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento tiene suficiencia
Opinión de aplicabilidad: Aplicable ()
Aplicable después de corregir ()
No aplicable
No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador:
DNI:
Especialidad de validador: Gestión de Organizaciones
Fecha:

OPINION DEL EXPERTO SOBRE EL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS:

SI CUMPLE
Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
Relevancia: El ítem es apropiado para representar a la dimensión específica del constructo.
Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

NO CUMPLE
Pertinencia: El ítem no es correspondiente al concepto teórico formulado.
Relevancia: El ítem no es apropiado para representar a la dimensión específica del constructo.
Claridad: Hay dificultad en el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

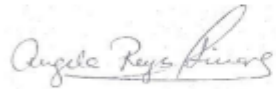
NOTA: Suficiencia es cuando los ítems planteados son suficientes en número y contenido para medir la dimensión.



David Fernando Aliaga Correa
DNI: 27168879

Firma del experto Informante
Especialidad: Gestión de Organizaciones

Título de la investigación: "Estrés laboral en rendimiento en el puesto en Compartamos Financiera, Carabaylo, 2023"								
Apellidos y nombres del investigador: Christian Fernández Villegas								
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO			
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEM / PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES	
Estrés laboral	Ambiente de trabajo	Espacio de trabajo	1. La empresa respeta su horario de refrigerio	Ordinal				
			2. Usualmente el espacio donde usted labora es apropiado					
		Nivel de rotación de personal	3. Percibe que las funciones que realiza en su área es el adecuado					
			4. Se siente augusto con el clima laboral, en la mayoría de veces					
	Trabajo bajo presión	Cantidad de horarios laborales	5. Su jornada laboral es de 8 horas como máximo					
			6. El horario de refrigerio es suficiente y le alcanza para algunas otras cosas					
		Sobrecargas de tareas	7. Realiza actividades que se encuentra fuera de función laboral					
			8. Tiende a acumularse en sus tareas asignadas					
	Trabajos monótonos	Nivel de rendimiento	9. Se desenvuelve fácilmente en sus actividades a ejecutar		1. Nunca			
			10. Recibe reconocimientos constantemente o por su desempeño laboral		2. Casi nunca			
		Rutina repetitiva	11. Se estresa mucho al realizar las mismas actividades todos los días		3. A veces			
			12. Lleva a cabo distintas actividades laborales cada día		4. Casi siempre			
Perfil de puesto	Ritmo de trabajo	Nivel de desempeño	13. Se adapta fácilmente a sus actividades laborales	5. Siempre				
			14. Tiene un buen ritmo de aprendizaje en su trabajo					
		Rendimiento obtenido	15. La empresa premia su esfuerzo con incentivos económicos					
			16. La empresa reconoce su labor, colocándolo como el empleado del mes					
	Ámbito personal	Nivel de comunicación	17. Es sociable y agradable con los clientes de la empresa					
			18. Utiliza palabras técnicas con sus colegas y superiores de trabajo					
		Nivel de liderazgo	19. Tiene capacidad de guiar a su equipo hacia el objetivo					
			20. Ejerce la proactividad y productividad dentro de la compañía					

	Interacción profesional	Grado de respeto	21. Posee valores y respeto hacia sus superiores y compañeros de trabajo			
			22. Cumple con los estándares de ética empresarial			
		Grado de relación interpersonal	23. Se desenvuelve fácilmente como profesional en todo momento			
			24. En todo momento posee buenas capacidades técnicas			
Firma del experto:			Fecha: 12/11/22			
						

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento tiene suficiencia
Opinión de aplicabilidad: Aplicable ()
Aplicable después de corregir ()
No aplicable
No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador:
DNI:
Especialidad de validador: Gestión de Organizaciones
Fecha:

OPINION DEL EXPERTO SOBRE EL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS:

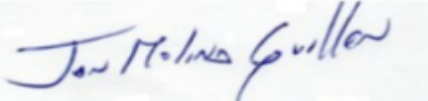
SI CUMPLE
Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
Relevancia: El ítem es apropiado para representar a la dimensión específica del constructo.
Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

NO CUMPLE
Pertinencia: El ítem no es correspondiente al concepto teórico formulado.
Relevancia: El ítem no es apropiado para representar a la dimensión específica del constructo.
Claridad: Hay dificultad en el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

NOTA: Suficiencia es cuando los ítems planteados son suficientes en número y contenido para medir la dimensión.



Firma del experto Informante
Especialidad: Gestión de Organizaciones

Título de la investigación: "Estrés laboral en rendimiento en el puesto en Compartamos Financiera, Carabayllo, 2023"								
Apellidos y nombres del investigador: Christian Fernández Villegas								
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO			
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEM / PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES	
Estrés laboral	Ambiente de trabajo	Espacio de trabajo	1. La empresa respeta su horario de refrigerio	Ordinal				
			2. Usualmente el espacio donde usted labora es apropiado					
		Nivel de rotación de personal	3. Percibe que las funciones que realiza en su área es el adecuado					
			4. Se siente augusto con el clima laboral, en la mayoría de veces					
	Trabajo bajo presión	Cantidad de horarios laborales	5. Su jornada laboral es de 8 horas como máximo					
			6. El horario de refrigerio es suficiente y le alcanza para algunas otras cosas					
		Sobrecargas de tareas	7. Realiza actividades que se encuentra fuera de función laboral					
			8. Tiende a acumularse en sus tareas asignadas					
	Trabajos monótonos	Nivel de rendimiento	9. Se desenvuelve fácilmente en sus actividades a ejecutar		1. Nunca			
			10. Recibe reconocimientos constantemente o por su desempeño laboral		2. Casi nunca			
		Rutina repetitiva	11. Se estresa mucho al realizar las mismas actividades todos los días		3. A veces			
			12. Lleva a cabo distintas actividades laborales cada día		4. Casi siempre			
Perfil de puesto	Ritmo de trabajo	Nivel de desempeño	13. Se adapta fácilmente a sus actividades laborales	5. Siempre				
			14. Tiene un buen ritmo de aprendizaje en su trabajo					
		Rendimiento obtenido	15. La empresa premia su esfuerzo con incentivos económicos					
			16. La empresa reconoce su labor, colocándolo como el empleado del mes					
	Ámbito personal	Nivel de comunicación	17. Es sociable y agradable con los clientes de la empresa					
			18. Utiliza palabras técnicas con sus colegas y superiores de trabajo					
		Nivel de liderazgo	19. Tiene capacidad de guiar a su equipo hacia el objetivo					
			20. Ejerce la proactividad y productividad dentro de la compañía					
	Interacción profesional	Grado de respeto	21. Posee valores y respeto hacia sus superiores y compañeros de trabajo					
			22. Cumple con los estándares de ética empresarial					
		Grado de relación interpersonal	23. Se desenvuelve fácilmente como profesional en todo momento					
			24. En todo momento posee buenas capacidades técnicas					
Firma del experto:			Fecha: 14/11/22					
								

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento tiene suficiencia
Opinión de aplicabilidad: Aplicable ()
Aplicable después de corregir ()
No aplicable
No aplicable

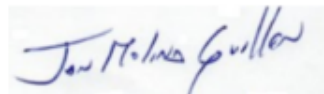
Apellidos y nombres del juez validador:
DNI:
Especialidad de validador: Gestión de Organizaciones
Fecha:

OPINION DEL EXPERTO SOBRE EL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS:

SI CUMPLE
Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
Relevancia: El ítem es apropiado para representar a la dimensión específica del constructo.
Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

NO CUMPLE
Pertinencia: El ítem no es correspondiente al concepto teórico formulado.
Relevancia: El ítem no es apropiado para representar a la dimensión específica del constructo.
Claridad: Hay dificultad en el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

NOTA: Suficiencia es cuando los ítems planteados son suficientes en número y contenido para medir la dimensión.



Firma del experto Informante
Especialidad: Gestión de Organizaciones

RESULTADO DE VÁLIDEZ: Aplicabilidad por juicio de expertos

Experto	Opinión de aplicabilidad
Mg. Jan Kei Samir Molina Guillen	Es aplicable
Dr. David Fernando Aliaga Correa	Es aplicable
Mg. Angela Elsa Reyes Linares	Es aplicable

ANEXO 6: Consentimiento informado

Variable "X" Estrés Laboral:

Alfa de Cronbach	N de elementos
,928	12

Variable "Y" Rendimiento en el puesto:

Alfa de Cronbach	N de elementos
,886	12

Alfa de Cronbach

Tabla de coeficiente de confiabilidad Alfa de Cronbach

VALOR	NIVEL
<0,5	No aceptable
0,5 a 0,6	Pobre
0,6 a 0,7	Débil
0,7 a 0,8	Aceptable
0,8 a 0,9	Bueno
>0,9	Excelente

Fuente: Elaborado en base a Arcos y Castro (2012)

En la variable X: En base a los resultados que se obtuvieron con el estadístico de fiabilidad de Alfa de Cronbach en el programa SPSS25 con un resultado de 0,928, lo que significa en base al rango establecido en el coeficiente de confiabilidad de Alfa de Cronbach como: Excelente. Los resultados están basados en una encuesta piloto realizada a 10 clientes de la empresa Complemento Graffshop, utilizando la técnica de la encuesta e instrumento que fue un cuestionario desglosado en 12 preguntas.

En la variable Y: En base a los resultados que se obtuvieron con el estadístico de fiabilidad de Alfa de Cronbach en el programa SPSS25 con un resultado de 0,886, lo que significa en base al rango establecido en el coeficiente de confiabilidad de Alfa de Cronbach como: Bueno. Los resultados están basados en una encuesta piloto realizada a 10 clientes de la empresa Complemento Graffshop, utilizando la técnica de la encuesta e instrumento que fue un cuestionario desglosado en 12 preguntas.

ANEXO 7: Coeficiente de correlación, condiciones y regla de decisión

Coeficiente de correlación

Valores de coeficiente correlación

RANGO	RELACIÓN
-1.00	Correlación negativa perfecta
-0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.75	Correlación negativa considerable
-0.50	Correlación negativa media
-0.25	Correlación negativa débil
-0.10	Correlación negativa muy débil
0.00	No existe correlación alguna entre las variables
+0.10	Correlación positiva muy débil
+0.25	Correlación positiva débil
+0.50	Correlación positiva media
+0.75	Correlación positiva considerable
+0.90	Correlación positiva muy fuerte
+1.00	Correlación positiva perfecta

Fuente: Elaborado en base a Hernández, Fernández & Baptista (2014)

Condiciones:

- Sig. T = 5%
- Nivel de aceptación 95 %, $z = 1,96$
- H_0 = Hipótesis nula
- H_a = Hipótesis alterna

Regla de decisión:

- a) Si valor $p > 0.05$, se acepta la H_0 y se rechaza la H_a .
- b) Si valor $p < 0.05$, se rechaza la H_0 y se acepta la



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, DAVILA ARENAZA VICTOR DEMETRIO, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Estrés laboral en rendimiento en el puesto en Compartamos Financiera, Carabayllo, 2023", cuyo autor es FERNANDEZ VILLEGAS CHRISTIAN PAUL, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 25.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 28 de Junio del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
DAVILA ARENAZA VICTOR DEMETRIO DNI: 08467692 ORCID: 0000-0002-8917-1919	Firmado electrónicamente por: VDAVILAA el 30-06- 2023 19:51:24

Código documento Trilce: TRI - 0556992