

**UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**



**INFLUENCIA DEL ESTRÉS EN EL RENDIMIENTO  
LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA FINANCIERA  
CAJA SIPÁN - CHICLAYO**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE  
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**AUTOR**

**ENZO RENATO RENTERIA PORTILLA**

**ASESOR**

**RAFAEL CAMILO GIRÓN CÓRDOVA**

**<https://orcid.org/0000-0002-0381-083X>**

**CHICLAYO, 2021**

**INFLUENCIA DEL ESTRÉS EN EL RENDIMIENTO  
LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA  
FINANCIERA CAJA SIPÁN – CHICLAYO**

PRESENTADA POR:

**ENZO RENATO RENTERIA PORTILLA**

A la Facultad de Ciencias Empresariales de la  
Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo  
para optar el Título de

**LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

APROBADO POR:

Angél Eduardo Llatas Rivas

PRESIDENTE

Linda Marita Cruz Pupuche  
SECRETARIO

Rafael Camilo Girón Córdova  
VOCAL

## **Dedicatoria**

Dedico este proyecto de tesis a mis padres, a mi abuela y a Dios porque ha estado conmigo en cada paso que doy, cuidándome y dándome fortaleza para continuar; a mi abuela y mis padres por velar por mi bienestar, educación y salud a lo largo de mi vida, siendo mi apoyo y soporte en todo momento, y por brindarme su confianza en todo reto que se me presenta sin dudar ni un solo momento en mi capacidad para afrontarlos.

## **Agradecimiento**

A la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, porque en sus aulas fue donde recibí el conocimiento intelectual y humano de cada uno de los docentes de la Facultad de Ciencias Empresariales en la Escuela Profesional de Administración de Empresas.

Especial agradecimiento a mi asesor el Mgtr. Rafael Camilo Girón Cordova por su visión crítica, conocimientos, experiencia y su motivación para lograr concluir con éxito el proyecto.

## ÍNDICE

Resumen.....	08
Abstract .....	09
I.    Introducción.....	10
II.   Marco Teórico.....	13
2.1. Antecedentes .....	13
2.2. Bases teórico científicas .....	13
III.  Metodología .....	21
3.1. Tipo y nivel de investigación.....	21
3.2. Diseño de investigación.....	21
3.3. Población, muestra y muestreo .....	21
3.4. Criterios de selección.....	21
3.5. Tabla de operacionalización de variables .....	22
3.6.  Técnicas e instrumento de recolección de datos .....	25
3.7.  Procedimientos .....	26
3.8.  Plan de procesamiento de análisis de datos .....	27
3.9.  Matriz de consistencia.....	28
3.10. Consideraciones éticas .....	30
4.    Resultados y discusión .....	31
6.    Recomendaciones.....	44
7.    Lista de referencias .....	45
Anexo 1: Cuestionario.....	47

## ÍNDICE DE TABLAS

<i>Tabla N° 1 Operacionalización de variable estrés laboral .....</i>	<i>22</i>
<i>Tabla N° 2 Operacionalización de variable rendimiento laboral .....</i>	<i>24</i>
<i>Tabla N° 3 Confiabilidad del instrumento de Estrés .....</i>	<i>25</i>
<i>Tabla N° 4 Confiabilidad del instrumento Rendimiento laboral.....</i>	<i>26</i>
<i>Tabla N° 5 Matriz de consistencia .....</i>	<i>28</i>
<i>Tabla N° 6 Resultados sociodemográficos.....</i>	<i>31</i>
<i>Tabla N° 7 Niveles del Estrés y sus dimensiones .....</i>	<i>32</i>
<i>Tabla N° 8 Media del Estrés y sus dimensiones.....</i>	<i>32</i>
<i>Tabla N° 9 Niveles del Rendimiento laboral y sus dimensiones .....</i>	<i>34</i>
<i>Tabla N° 10 Media del Rendimiento laboral y sus dimensiones .....</i>	<i>34</i>
<i>Tabla N° 11 Correlación de variables: estrés laboral y rendimiento laboral.....</i>	<i>36</i>
<i>Tabla N° 12 Diferencia significativa entre salud y bienestar y tiempo en la empresa .....</i>	<i>37</i>
<i>Tabla N° 13 Influencia del estrés en el rendimiento laboral .....</i>	<i>38</i>

## ÍNDICE DE FIGURAS

<i>Figura N° 1 Conceptos de estrés según distintos autores.....</i>	<i>14</i>
<i>Figura N° 2 Modelos de cuestionarios de estrés .....</i>	<i>16</i>
<i>Figura N° 3 Modelo de cuestionario Copenhague.....</i>	<i>17</i>
<i>Figura N° 4 Modelo de cuestionario Gabini.....</i>	<i>20</i>

## Resumen

El estudio presenta como objetivo principal determinar la influencia del estrés en el rendimiento laboral de los colaboradores de Caja Sipán; para ello se analizaran 6 objetivos específicos entre los cuales están determinar el nivel del estrés y el nivel del rendimiento laboral, los factores socio demográficos, determinar el grado de correlación que existe entre las dimensiones del estrés laboral con las dimensiones del rendimiento laboral; determinar si existe una diferencia significativa entre los factores socio demográficos y las dimensiones de las dos variables y por ultimo determinar las dimensiones del estrés que influyen en el rendimiento laboral de los colaboradores de Caja Sipán - Chiclayo

Para ello la población censal fue de 42 colaboradores que participaron en esta investigación, respondiendo a un cuestionario adaptado por el Mgtr. Sebastián Gabini para medir el estrés, y otro cuestionario adaptado por Mgtr. Kristensen, para medir el desempeño laboral.

Como resultado de la investigación se obtuvo que no existe influencia del estrés en el rendimiento laboral de los colaboradores de Caja Sipán – Chiclayo.

**Palabras clave: Estrés, Rendimiento laboral**

Clasificaciones JEL: M10, M12, M19

## **Abstract**

The study has as its main objective to determine the influence of stress on the work performance of employees of the financial box Sipán; for this, 6 specific objectives will be analyzed, among which are the level of stress and the level of work performance, sociodemographic factors, determining the degree of correlation between the dimensions of work stress and the dimensions of work performance; determine if there is a significant difference between the sociodemographic factors and the dimensions of the two variables and finally determine the dimensions of the stress that influence the work performance of cashiers Sipán Chiclayo branch

For this, the census population was 42 collaborators who participated in this research, responding to a questionnaire adapted by the Mgtr. Sebastian Gabini to measure stress, and another questionnaire adapted by Mgtr. Kristensen, to measure work performance.

As a result of the investigation, it was obtained that there is no influence of the stress on the work performance of the employees of the financial box Sipán

**Keywords: Stress, Work performance**

JEL Classification System: M10, M12, M19

## **I. Introducción**

En el siglo XX, se realizó una rápida e intensa transformación de lo que era sociedad industrial a la economía de servicios. Al efectuarse este cambio se obtuvieron como consecuencias una alteración en las características de la actividad laboral y psicológica de las personas. Generándose distintas repercusiones no solo de la forma de trabajar y de organizar el trabajo, sino también solicitando mayores existencias al trabajador en los distintos niveles ya sea cognitivo físico y emocional (Mababu, 2006).

Por ello, Fouche y Barnard citado por Córdova (2016 ) afirman que el estrés financiero se muestra más en la sociedad de ahora debido a que la gran mayoría no sabe llevar un balance financiero adecuado generando altos niveles de endeudamiento, bajos ahorros y recesión económica. Basados en sus investigaciones, ellos afirman que se debe tomar en cuenta el bienestar financiero de los empleados, ya que el tener personal con estrés financiero terminara afectando negativamente su desempeño en el trabajo.

Por otro lado, en el ámbito internacional, se considera al estrés como el segundo problema de salud relacionado con el trabajo más habitual en el continente de Europa generando la pérdida de la mitad de las jornadas laborales y un costo de 136.000 millones de euros al año, dañando de esta forma su economía, según la Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo (Comercio, 2015)

Asimismo, Garman citado por Córdova (2016) señala que alrededor de un 15% de las personas que laboran en Estados Unidos se encuentran estresados debido a su equivocado comportamiento financiero, generando que sus ingresos no lleguen a cubrir sus obligaciones financieras lo cual termina afectando su productividad laboral. Indica también que las personas que se ven afectadas por el estrés no cambian su comportamiento al salir de casa, sino que lo arrastran consigo cuando van al trabajo.

Por otro lado, en el Perú alrededor del 70% de los trabajadores padecen estrés laboral. La edad más habitual para padecer este mal varía entre los 25 a 40 años, que es la edad en la cual las personas comienzan a asumir más responsabilidades. (Republica, 2017).

En el caso de los colaboradores de la financiera caja Sipán, ubicados en la avenida balta N 250, el cual es un grupo financiero del norte del país, dedicada a ofrecer productos y servicios financieros. Los colaboradores de las distintas áreas vienen desarrollando sus actividades bajo presión, puesto que la organización atravesó una crisis en los últimos años y viene recuperándose bajo el compromiso de mejorar el rendimiento y alcanzar mayor productividad, por consiguiente el entorno en donde se desarrolla la organización ocasiona estrés por razones de trabajo bajo presión, metas a corto plazo por cumplir en su totalidad y contacto constante con dinero y clientes, lo cual genera que el rendimiento de los colaboradores no sea el adecuado para alcanzar la productividad deseada.

Por esta razón el enfoque de la investigación es determinar como el buen manejo y control del estrés en los colaboradores de la financiera caja Sipán se ve reflejado positivamente en el rendimiento laboral que desempeñan. Para ello la principal pregunta de esta investigación es ¿Cuál es la influencia del estrés en el rendimiento laboral de los colaboradores de la financiera caja Sipán? Gracias a esta pregunta se plantea el objetivo principal de esta investigación consiste en determinar la influencia del estrés en el rendimiento laboral de los colaboradores de la financiera caja Sipán en Chiclayo, 2019.

A raíz de esto nacen los objetivos específicos, siendo el primero determinar porcentualmente los factores sociodemográficos (edad, sexo y tiempo en la empresa); determinar el nivel de estrés que existe en los colaboradores de la financiera caja Sipán; determinar el nivel de rendimiento laboral que presentan los colaboradores de la financiera caja Sipán; determinar el grado de correlación que existe entre las dimensiones del estrés laboral con las dimensiones del rendimiento laboral; determinar si existe una diferencia significativa entre los factores sociodemográficos y las dimensiones de las dos variables y por ultimo determinar las dimensiones del estrés que influyen en el rendimiento laboral de los colaboradores de caja Sipán sucursal Chiclayo.

La investigación servirá como base para futuras investigaciones de cómo el estrés puede influir sobre el rendimiento laboral de los colaboradores en las empresas para poder controlar los niveles de estrés promoviendo de esta forma un mejor desempeño a la hora de realizar sus labores.

Beneficiará de forma positiva a la caja Sipán en Chiclayo, mediante el control de los niveles de estrés en sus colaboradores generando mayor productividad para la organización reflejado en un mejor desempeño laboral.

El estudio cuenta con cinco capítulos, el primer capítulo presenta la situación problemática de la investigación, formulación del problema, objetivo general y específicos, justificación y la organización de la investigación; el segundo capítulo contiene los antecedentes y bases teóricas para justificar la investigación; el tercer capítulo muestra la metodología usada para obtener los resultados conseguidos, tales como el tipo y nivel de la investigación, diseño de la investigación, población, criterios de selección, técnica e instrumentos de medición, procedimiento, análisis de datos y las consideraciones éticas; el cuarto capítulo presenta los datos y resultados de la investigación con sus respectivas hipótesis y discusión; el quinto capítulo contiene las conclusiones y recomendaciones de la investigación.

## II. Marco Teórico

### 2.1. Antecedentes

Italo, (2016) estudió la influencia del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores administrativos de rango medio en una organización de venta y servicios industriales, para medir el estrés laboral se evaluó mediante el cuestionario formulado por la OMS, asimismo el desempeño laboral concluyendo que el estrés laboral provoca en el trabajador síntomas fisiológicos que conllevan a afectar el desempeño, además genera descuido en el rendimiento, y a su vez la falta de apoyo entre los mismos compañeros.

Rodas, (2015) estudia el nivel de estrés en los empleados de la cooperativa de ahorro en Colombia, para ello aplicó el cuestionario de Maslach de burnout para 22 empleados, el estudio concluyó en que los empleados que trabajan en las áreas de control interno tienen la puntuación más baja del instrumento, asimismo se determinó que los colaboradores de sexo mujer son las que puntuaron más en las sub escalas del cuestionario.

Isarema, (2016) la investigación presenta una revisión de literatura para los factores de estrés en las organizaciones empresariales, demostrado por el Instituto Americano del Estrés y la Organización Internacional del Trabajo, demostrando que los factores ambientales, organizacional e individuales tienen una relación positiva con el estrés en los empleados de las organizaciones empresariales.

Carazas, (2008), menciona que partiendo del desempeño laboral se puede evaluar distintos procesos de gran importancia en la organización definiendo claramente los conceptos de productividad, efectiva organizacional, eficiencia, concluyendo que existe una relación entre la insatisfacción laboral y sus diversos factores del rendimiento en su puesto de trabajo.

### 2.2. Bases teórico científicas

#### 2.2.1. Estrés

En el contexto laboral, el estrés es una problemática común, afectando directa o indirectamente el desarrollo de las funciones del trabajador en la organización y trasciende a otras áreas de desarrollo humano como lo son la esfera cognoscitiva, afectiva y social (RUBIANO, 2017).

(OMS, 2014), Explica que:

El estrés laboral se la conoce como aquel resultado de la inestabilidad que se da entre las exigencias y presiones en la que el sujeto se ve enfrentado, tomando en cuenta los conocimientos y capacidades para un mejor desarrollo, ya que el trabajo es considerado como una de las facetas más relevantes de la vida, no sólo por las horas que se gastan en el desarrollo de la actividad profesional, sino por su desempeño que va perturbando la autoestima y la confianza.

“Estrés laboral es de gran interés a nivel mundial y nacional por los efectos negativos que genera en la salud de las personas y las organizaciones” (Niño, 2016).

Asimismo, existen muchos autores que actualizan los conceptos de estrés laboral en relación a las realidades que se viven en las organizaciones.

Figura N° 1 Conceptos de estrés según distintos autores

Autores	Concepto	Autor	Concepto
Duygulu, Hakan, Guripek y Bagiran (2013); Kaya, Gündüz y Çicekc (2014); Kath, Stichler, Ehrhart y Sievers (2013).	Resultado de la ambigüedad de rol y el conflicto de rol.	Lu, Sun, Hong, Fan, Kong y Li (2015); Arshadi y Damiri (2013); Çicek (2013); Mora, Segovia, Arco, Blas y Garrido (2012); Chiang, Gómez y Sigoña (2013).	Respuesta biológica y psicológica de la persona frente a demandas del medio.
Cuevas-Torres y García-Ramos (2012, p. 2).	“A pesar del uso frecuente y de la amplitud de las publicaciones sobre el estrés, no existe una definición conceptual común” (Beehr y Neuman, 1978; López de Caro, 1985).	Castillo, Torres, Ahumada, Cárdenas y Licona (2014); (Araújo, de Souza, Cardoso, Rogério, Naves y da Silva (2015); Guimarães, Hökerberg y Faerstein (2013).	Enfermedad resultado de las experiencias laborales.
De Souza, Costa, Souza, Pinheiro y Poli (2011); Llapa, da Silva, Neto, López, Seva y Gois (2015); Dollarda et al. (2012); Tobe et al. (2011); Khodabakhshi (2013); Aniței, Stoica y Samsonescu (2013).	Resultado de demandas que exceden la capacidad de control laboral del trabajador.	(Dargahi y Shaham, 2012, p. 138).	“Factor físico, químico o emocional que causa tensión corporal o mental y puede ser un factor en la causa de la enfermedad”, como Merriam-Webster definición.
(Pasca & Wagner, 2012, p. 379), (Khalatbari, Ghorbanshiroudi, & Firouzbakhsh, 2013, p. 860)	Estado psicológico que se acompaña de síntomas físicos y disfunciones sociales; resultado de presiones físicas, mentales y sociales.	(Bellagamba, Gionta, Senergue, Bèque y Lehucher Michel, 2015, p. 357).	“Varios estudios han demostrado que la tensión laboral (JS), es un componente importante de estrés en el trabajo” Karasek (1979).

Fuente: (Niño, 2016)

Estrés laboral en el sector de la organización

Ramos, citando a Mekoth (2014) comenta que:

La relación que existe entre el estrés laboral y el sector de la organización donde se realizó la investigación ha sido analizada en estudios sobre este tema, sin llegar todavía a un consenso al respecto. En otras palabras, menciona que unos estudios señalan que los colaboradores de las organizaciones privadas son los más estresados y otros que son los colaboradores de organizaciones públicas los que muestran valores de estrés más elevados.

En relación a la presencia de fuentes de estrés de forma diferenciada en organizaciones públicas y privadas, tampoco encontramos un consenso entre los autores de las investigaciones realizadas. Las fuentes de estrés laboral o estresores se han considerado como aquellos elementos situacionales que establecen un estado emocional en los colaboradores, por lo que van a dar comienzo a la vivencia de estrés (RAMOS, 2014).

Dahl citado por Rubiano, 2017 en su estudio afirma que los cambios organizacionales constantes tienden a generar estrés en los trabajadores de diferentes niveles jerárquicos de la empresa, mostrándose con mayor intensidad en organizaciones grandes.

## MODELOS DE ESTRÉS LABORAL

Los modelos teóricos más empleados son JDCdeKarasek, seguido del modelo ERI de Siegrist y por último el modelo transaccional de Lazarus y Folkman. También las variables más relacionadas con el estrés laboral son control laboral, apoyo social, problemas cardíacos y músculo-esqueléticos, esfuerzo y recompensa laboral, estrategias de afrontamiento y características de personalidad (Niño, 2016).

Nombre	Autor	Dimensiones
<i>Cuestionario de contenidos del trabajo (JCQ).</i>	Karasek et al. (1998).	Evalúa tres dimensiones: demandas de trabajo, control laboral (discreción habilidad, la autoridad de toma de decisiones) y apoyo social del trabajo (apoyo social, compañero de trabajo, supervisor de apoyo social) (Bellagamba, Gionta, Senergue, Bèque y Lehucher-Michel, 2015, Tsai y Liu, 2012; Ansoleaga, 2015).
<i>Cuestionario de desequilibrio esfuerzo-recompensa.</i>	Siegrist et al. (2004).	Evalúa las dimensiones de esfuerzo (es decir, la presión del tiempo, interrupciones y perturbaciones, la responsabilidad, que trabajan horas extras, las exigencias físicas y las demandas cada vez mayores) y recompensa (por ejemplo, salario, el respeto, promoción, trabajo la seguridad y el soporte) (Gao, Newcombe, Tilse, & Wilson, 2014), (Siegrist et al., 2010; Tzeng, Chung, Lin y Yang, 2012).
<i>Cuestionario Psicosocial de Copenhague (CoPsoQ).</i>	Kristensen TS, Hannerz H, Högh A, Borg V. The National Institute for Occupational Health in Copenhagen (2005).	Este instrumento evalúa las demandas laborales, formas nocivas de organización del trabajo, la satisfacción en el trabajo, el clima de trabajo y el conflicto trabajo-vida privada (Brattig, Schablon, Nienhaus y Peters, 2014; Martínez, Albores y Márquez, 2012; García-Rodríguez et al., 2015).

Figura N° 2 Modelos de cuestionarios de estrés

Fuente: (Niño, 2016)

Para efectos de investigación se desarrollará mediante el cuestionario psicosocial de Copenhague, pues es uno de los modelos actualizados.(Moncada, 2005) Comenta que la evaluación de riesgos laborales necesita el uso de métodos válidos y fiables para la identificación y medida de exposiciones a factores de riesgo en la organización. Un método de evaluación debe tener una base conceptual clara y explícita basada en evidencias científicas, debe medir exposiciones a factores de riesgo y debe estar razonablemente validado. Entre los métodos más usados y aparentemente útiles de evaluación psicosocial se encuentran distintos cuestionarios, uno de los más recientes y que cumple los criterios anteriormente expuestos, es el Cuestionario Psicosocial de Copenhague.

#### MODELO COPENHAGUE (COPSOQ)

En modelo de Copenhague en su adaptación al español se divide en las siguientes 6 dimensiones para el estudio:

- Tipo de producción y tareas
- Organización del trabajo y contenido del trabajo
- Relaciones interpersonales y liderazgo
- Interfaz individual de trabajo
- Salud y bienestar
  
- Personalidad

Context and level	Scales	Sample questions
<b>Workplace</b>		
Type of production and tasks	1. Quantitative demands	Do you have enough time for your worktasks?
	2. Cognitive demands	Does your work require that you remember a lot of things?
	3. Emotional demands	Is your work emotionally demanding?
	4. Demands for hiding emotions	Does your work require that you hide your feelings?
	5. Sensory demands	Does your work require that you have very clear and precise eyesight?
Work organization and job content	6. Influence at work	Do you have a large degree of influence concerning your work?
	7. Possibilities for development	Do you have the possibility of learning new things through your work?
	8. Degree of freedom at work	Can you decide when to take a break?
	9. Meaning of work	Do you feel that the work you do is important?
	10. Commitment to the workplace	Do you enjoy telling others about your place of work?
Interpersonal relations and leadership	11. Predictability	At your place of work, are you informed well in advance about, for example, important decisions, changes, or plans for the future?
	12. Role clarity	Do you know exactly how much say you have at work?
	13. Role conflicts	Are contradictory demands placed on you at work?
	14. Quality of leadership	To what extent would you say that your immediate superior is good at work planning?
	15. Social support	How often do you get help and support from your colleagues?
	16. Feedback at work	How often does your superior talk with you about how well you carry out your work?
	17. Social relations	Do you work isolated from your colleagues?
	18. Sense of community	Is there a good atmosphere between you and your colleagues?
Work-individual interface	19. Insecurity at work	Are you worried about becoming unemployed?
	20. Job satisfaction	Regarding your work in general, how pleased are you with the people you work with?
<b>Individual</b>		
Health and well-being	21. General health	In general, would you say your health is excellent, very good, good, fair or poor?
	22. Mental health	How much of the time during the past 4 weeks have you been a very nervous person?
	23. Vitality	How much of the time during the past 4 weeks did you feel worn out?
	24. Behavioral stress	During the past 4 weeks, I have not had the time to relax or enjoy myself.
	25. Somatic stress	How much of the time during the past 4 weeks have you had a stomach-ache or stomach problems?
	26. Cognitive stress	How much of the time during the past 4 weeks have you found it difficult to think clearly?
Personality	27. Sense of coherence	I believe I can cope with most situations in life. What do you usually do when problems arise at work?
	28. Problem-focused coping	- Do you try to find out what you can do to solve the problem?
	29. Selective coping	- Do you try to think of something else or do something you like?
	30. Resignation coping	- Do you accept the situation because there is nothing to do about it anyway?

Figura N° 3 Modelo de cuestionario Copenhagen

Fuente: Copenhagen

## RENDIMIENTO LABORAL

El rendimiento laboral debe ser interpretado como el aporte de las personas al logro de las prioridades organizativas, parece claro que la definición y concreción de tales prioridades constituye un requisito ineludible para poder identificar y promover aquél en cada caso. En este sentido, aquellas organizaciones que tengan incorporados a sus pautas de funcionamiento sistemas e instrumentos de planificación estratégica, gestión por resultados, dirección por objetivos (LONGO, 2006).

(Barrios, 2016) El rendimiento comprende desde las diversas prácticas asistenciales a aspectos de gestión, actividades preventivas, de investigación, cooperación en equipos, atención a la familia y la comunidad y para su evaluación se precisa combinar distintos métodos.

Por otro lado, LOSA, (2008) afirma que:

Un contrato psicológico se refiere a las expectativas que empresarios y trabajadores tienen unos de otros, y acostumbra poner énfasis en la obligación de las empresas de proporcionar trabajo continuo y oportunidades de progreso, si los trabajadores continúan en la compañía y conservan un alto nivel de rendimiento laboral. No obstante, los retos tecnológicos, estructurales y competitivos generan un cambio en el contrato psicológico entre trabajadores y empresas. Las organizaciones no son capaces de brindar seguridad laboral y oportunidades de desarrollo y los empleados están más interesados en trabajos que supongan desafío, variedad y posibilidad de ser creativos; siguen interesados en la seguridad laboral, aunque son conscientes de que el empleo a largo plazo en una empresa no es algo realista.

Asimismo, Las funciones y tareas que realiza un trabajador tienen como objetivo la obtención de un determinado resultado. El rendimiento laboral, su medida, exigencia y mejora deben formar parte, por tanto, del sistema de evaluación del personal (TEIJEIRO, 2013).

TEIJEIRO citando a Roberts, (2013) menciona que la evaluación del rendimiento es en sí misma un compromiso entre empleado y organización. Si el empleado desarrolla sus conocimientos y competencias en la búsqueda de los mejores resultados, la organización, como contrapartida, le aportará reconocimiento, oportunidades de formación y desarrollo e incentivos. Por ello parece necesario que el empleado participe en el proceso de evaluación para que el sistema de evaluación sea realmente efectivo.

La evaluación del rendimiento laboral es un aspecto relevante de la gestión de personal que las organizaciones deben incorporar a sus pautas de funcionamiento, realizando los oportunos cambios entre Administración y empleados (TEIJEIRO, 2013).

#### MODELO DE GABINI SOBRE RENDIMIENTO LABORAL

Córdova, citando a Vosloo (2016) menciona:

El estrés financiero se presenta más en la sociedad de hoy en día debido a factores como altos niveles de endeudamiento de las personas, bajos ahorros y la recesión económica. Basados en sus investigaciones, consideran que las empresas deben mejorar el bienestar financiero de los empleados debido a que el estrés financiero afecta negativamente el desempeño de los empleados en el trabajo, asimismo señalan que estudios realizados en los Estados Unidos estimaron que entre el 10 y 15% de la fuerza laboral se ve afectada por problemas financieros y estos afectan negativamente la productividad laboral, afirmando que

el 10% de los trabajadores consideran que su bienestar financiero tuvo un efecto perjudicial en su rendimiento en el trabajo

Gabini, (2016) menciona que el rendimiento laboral es uno de los constructos que mayor atención ha recibido por parte de los estudiosos del comportamiento organizacional. Posiblemente, su popularidad se deba a que la competitividad y la productividad de las organizaciones se encuentran íntimamente ligadas al desempeño individual de sus miembros. De allí que identificar sus determinantes y consecuentes ha sido uno de los objetivos prioritarios para los investigadores.

Asimismo, es uno de los constructos que mayor atención ha recibido por parte de los estudiosos del comportamiento organizacional. Posiblemente, su popularidad se deba a que la competitividad y la productividad de las organizaciones se encuentran íntimamente ligadas al desempeño individual de sus miembros (Gabini, 2016).

El modelo presente, cuenta con 13 ítems, y está formado por 3 dimensiones: rendimiento de la tarea, comportamientos contraproducentes y rendimiento en el contexto.

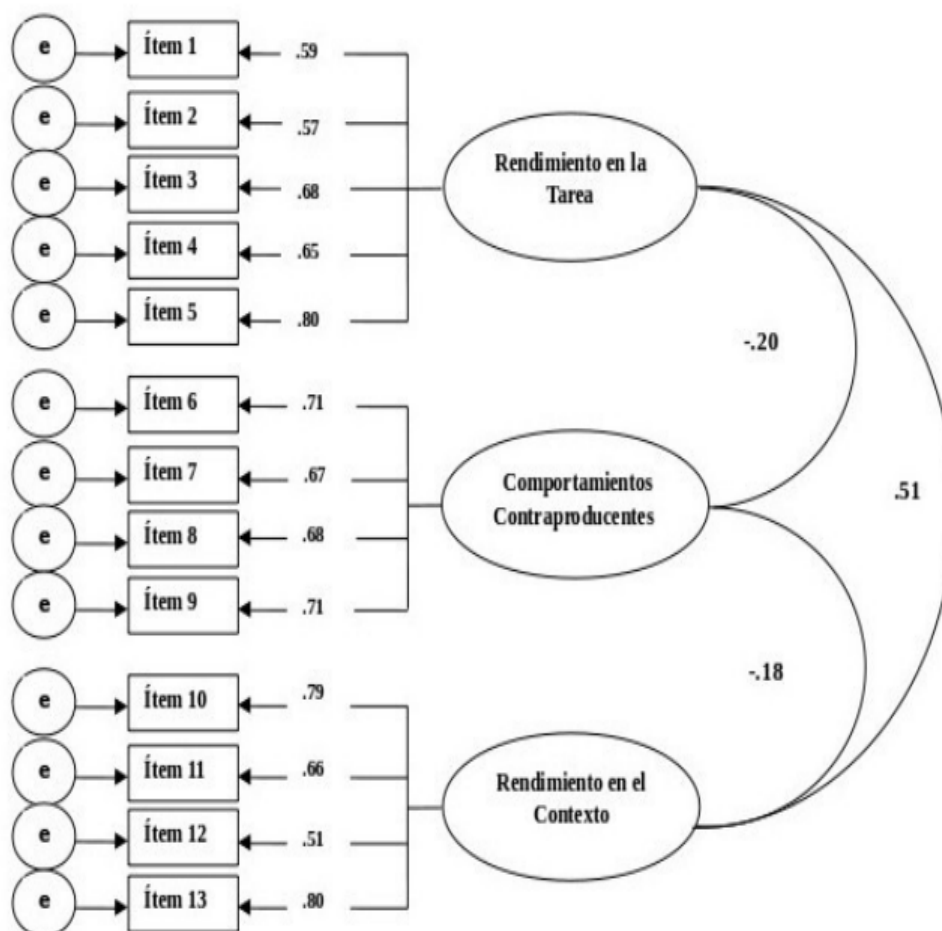


Figura N° 4 Modelo de cuestionario Gabini

Fuente: (Gabini, 2016)

Gabini, (2016) menciona que la Escala de Rendimiento Laboral Individual de Koopmans fue traducida, adaptada y validada para su empleo con poblaciones hispanoparlantes. Por lo que, en un intento por llenar este vacío empírico instrumental, el presente estudio fue diseñado con el propósito de establecer la equivalencia funcional del mencionado cuestionario.

### **III. Metodología**

#### **3.1. Tipo y nivel de investigación**

El enfoque de la investigación es cuantitativo, por lo cual se implementó una encuesta aplicada a los colaboradores de la financiera Caja Sipán – Chiclayo.

Por último, la investigación tiene un nivel causal, primero se refiere al interés por comprender el nivel de estrés y las consecuencias dentro de una organización, para posteriormente interpretar la influencia que este genera en el rendimiento laboral de los colaboradores de la financiera Caja Sipán – Chiclayo.

#### **3.2. Diseño de investigación**

La investigación es de diseño no experimental porque no hay manipulación de variables.

Asimismo, es transversal por la implementación que se llevo en un solo momento determinado dentro de la organización para obtener resultados.

#### **3.3. Población, muestra y muestreo**

La investigación se desarrollo en la financiera Caja Sipán – Chiclayo, está ubicada en Avenida Balta N. 250, donde en la organización cuenta con 42 colaboradores en la oficina principal, por ello es una población perfectamente medible, asimismo en la segunda semana del mes de agosto en el turno diurno se aplico un censo para los dos instrumentos a todos los colaboradores de la caja financiera para su posterior análisis de los datos.

#### **3.4. Criterios de selección**

Se escogió a caja Sipán, sede de Chiclayo, por el acceso de información y facilidad para poder realizar la investigación.

Así mismo no hubo inconveniente al momento de encuestar puesto que se realizo una medición censal, no hay un criterio de selección.

## 3.5 Tabla de operacionalización de variables

Tabla N° 1 Operacionalización de variable estrés laboral

VARIABLE	CONCEPTO	DIMENSIONES	INDICADORES	TÉCNICA	INSTRUMENTO
Estrés laboral	La adaptación del ser humano a demandas externas, a la capacidad del organismo para hacerle frente y a un estado del organismo con síntomas físicos, Psicológicos	Tipo de producción tareas	de y Demandas cognitivas, cuantitativas, emocionales, sensoriales	ENCUESTA	CUESTIONARIO
		Organización del trabajo contenido trabajo	del y del Influencia en el trabajo, libertad, compromiso, posibilidad de desarrollo		
		Relaciones interpersonales y liderazgo	y Previsibilidad, claridad en funciones, conflicto de roles, apoyo social		

---

Interfaz individual de trabajo	Relaciones sociales, comunicación, inseguridad de trabajo , satisfacción laboral
-----------------------------------	---

---

Salud y Bienestar	Salud mental , vitalidad, somático, conductual
-------------------	---

---

Personalidad	Sentido de coherencia , enfrentamiento centrado, selectivo
--------------	--

---

Fuente: Kristensen TS, Hannerz H, Høgh A, Borg,

Tabla N° 2 Operacionalización de variable rendimiento laboral

VARIABLE	CONCEPTO	DIMENSIONES	INDICADORES	TÉCNICA	INSTRUMENTO
Rendimiento Laboral	Aquellos comportamientos que son relevantes para las metas organizacionales y se encuentran bajo el control del individuo	Rendimiento de la tarea	Tareas realizadas, número de soluciones, tiempo de trabajo	ENCUESTA	CUESTIONARIO
		Comportamiento contraproducentes	Comunicación negativa, número de problemas , número de quejas		
		Rendimiento en el contexto	Planificación de trabajo, participación de actividades		

Fuente: Gabini, S. &Salessi(2016)

### 3.6. Técnicas e instrumento de recolección de datos

La técnica para el estudio es la encuesta, se aplico a todos los 42 colaboradores de la organización, mediante la herramienta del cuestionario para los dos constructos propuestos para la investigación.

En relación al constructo de rendimiento laboral cuenta con 3 dimensiones para medir, el cuestionario del autor que tiene 13 ítems, mediante la escala de Likert teniendo medición de rango 1 a 7 con efecto de obtener un resultado sujeto a la realidad, por otro lado, el constructo de estrés cuenta con 6 dimensiones para medir el cuestionario del autor que tiene 30 ítems, mediante la escala de Likert teniendo medición de rango 1 a 7.

Para conocer la fiabilidad del instrumento de Estrés con sus dimensiones se utilizo el alfa de Cronbach, arrojando los resultados que se presentan en la siguiente tabla:

*Tabla N° 3 Confiabilidad del instrumento de Estrés*

<b>Variable independiente</b>	<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N° de elementos</b>
Estrés	0,785	30
<b>Dimensiones del Estrés</b>		
Tipo de producción y tareas	0,706	5
Organización del trabajo y contenido del trabajo	0,774	5
Relaciones interpersonales y liderazgo	0,718	8
Interfaz individual de trabajo	0,770	2
Salud y bienestar	0,748	6
Personalidad	0,713	4

Se obtuvieron resultados mayores a 0,7 en el instrumento de Estrés lo que significa que el instrumento es confiable y por lo tanto valido el constructo.

Por otro lado, para medir la fiabilidad del instrumento Rendimiento laboral con sus respectivas dimensiones también se utilizó el alfa de Crombach encontrándose los resultados de la siguiente tabla:

*Tabla N° 4 Confiabilidad del instrumento Rendimiento laboral*

<b>Variable Dependiente</b>	<b>Alfa de Crombach</b>	<b>N° de elementos</b>
Rendimiento laboral	0,768	13
<b>Dimensiones del Rendimiento laboral</b>		
Rendimiento de la tarea	0,893	5
Comportamiento contraproducente	0,878	4
Rendimiento en el Contexto	0,907	4

Se obtuvieron resultados mayores a 0,7 en el instrumento de Rendimiento Laboral, lo que representa que el instrumento es confiable y válido para el constructo.

### 3.7. Procedimientos

En la primera fase de la investigación se coordinó con el administrador de la financiera Caja Sipán con el fin de poder realizar visitas a la empresa, de esta manera se obtuvo comunicación con el personal para lograr un mayor grado de conocimiento sobre la realidad del problema con el que se investiga. Posteriormente para el desarrollo de la recolección de datos en la aplicación del instrumento se pidió permiso al administrador de la financiera para poder acordar una fecha en la que se pueda levantar información por medio de las encuestas. Los cuestionarios se aplicaron el día 14 de agosto a las 9 am.

Durante el levantamiento de información, el cuestionario de estrés se unió junto al cuestionario de rendimiento laboral generando un cuestionario de 43 preguntas el cual se entregó uno a cada trabajador.

Posteriormente los resultados fueron recogidos y se pasó a tabular y codificar las respuestas al programa SPSS 22.

### 3.8. Plan de procesamiento de análisis de datos

La información tabulada y codificada en el programa SPSS 22 permitió identificar los valores cuantitativos para obtener datos estadísticos.

Se utilizó la prueba estadística de regresión lineal múltiple para determinar el objetivo principal de la existencia de influencia del estrés sobre la variable de rendimiento laboral, además de determinar los otros objetivos específicos.

## 3.9. Matriz de consistencia

Tabla N° 5 Matriz de consistencia

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES DIMENSIONALES		INDICADOR/OPERACIONALIZACIÓN
PROBLEMA PRINCIPAL	OBJETIVO PRINCIPAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADOR
¿Tendrá influencia el estrés en el rendimiento laboral de los colaboradores de la caja Sipán sucursal balta – Chiclayo?	Determinar la influencia que genera el estrés en el rendimiento laboral en los colaboradores de la financiera caja Sipán sucursal balta- Chiclayo.	El nivel de estrés influye significativamente en el rendimiento laboral de los colaboradores	VI: Estrés	Tipo de producción y tareas	Demandas cognitivas, cuantitativas, emocionales, sensoriales.
	<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b>			Organización del trabajo y contenido del trabajo	Influencia en el trabajo, libertad, compromiso, posibilidad de desarrollo
				Relaciones interpersonales y liderazgo	Previsibilidad, claridad en funciones, conflicto de roles, apoyo social
				Interfaz individual de trabajo	Relaciones sociales, comunicación, inseguridad de trabajo, satisfacción laboral
Chiclayo?	Determinar los estadísticos (promedio y desviación) de las variables socio demográficos		VD: Rendimiento o laboral	Salud y bienestar	Salud mental, vitalidad, conductual
	Determinar si existe diferencia significativa de los factores socio demográficos respecto a las dimensiones de las 2 variables (Estrés y rendimiento laboral)			Personalidad	Sentido de coherencia, enfrentamiento centrado, selectivo
				Rendimiento de la tarea	Tareas realizadas, número de soluciones, tiempo de trabajo

	Determinar el grado de correlación que existe entre las dimensiones del estrés laboral con las dimensiones del rendimiento laboral	Comportamiento contraproducentes	Comunicación negativa, numero de problemas, número de quejas
	Determinar las dimensiones de estrés que influyen en el rendimiento laboral de los colaboradores	Rendimiento en el contexto	Planificación de trabajo, participación de actividad
<b>DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN</b>	<b>POBLACIÓN MUESTRA</b>	<b>TÉCNICAS ESTADÍSTICAS</b>	<b>TIPO DE INVESTIGACIÓN</b>
Diseño: No experimental Tipo: Transversal	Población: 42 colaboradores Muestra Censo	Regresión lineal múltiple Correlación Alpha de Crombach	Enfoque: Cuantitativo Tipo: Aplicada Nivel: Causal

### 3.10. Consideraciones éticas

Se acordó con el administrador de la financiera que se comunique a los colaboradores el propósito de la investigación, para que puedan brindar el soporte necesario y poder llevar a cabo la investigación basada en ambos cuestionarios para posteriormente poder recolectar resultados más confiables en las encuestas.

Asimismo, durante la encuesta se comunico las indicaciones correspondientes a los colaboradores, recordándoles que el fin de estudio es netamente académico para de esta forma asegurar la información que nos brinde.

Finalmente, se les comunico que la información que ellos brinden servirá para poder mejorar algunos aspectos de la financiera caja Sipán de Chiclayo.

#### IV. Resultados y discusión

Para el primer objetivo que consiste en determinar porcentualmente los factores socio demográfico (edad, sexo y años en la empresa) se obtuvieron los resultados que a continuación se muestran en la siguiente tabla:

*Tabla N° 6 Resultados socio demográficos*

SEXO	AÑOS EN LA EMPRESA			Total general
	HASTA 2 AÑOS	DE 2 A 5 AÑOS	MAYOR A 5 AÑOS	
<b>FEMENINO</b>	<b>23.81%</b>	<b>9.52%</b>	<b>4.76%</b>	<b>38.10%</b>
18-25	9.52%	0.00%	0.00%	9.52%
26-33	2.38%	4.76%	0.00%	7.14%
34-31	7.14%	4.76%	2.38%	14.29%
42-49	0.00%	0.00%	2.38%	2.38%
49 a más	4.76%	0.00%	0.00%	4.76%
<b>MASCULINO</b>	<b>38.10%</b>	<b>7.14%</b>	<b>16.67%</b>	<b>61.90%</b>
18-25	4.76%	0.00%	0.00%	4.76%
26-33	23.81%	2.38%	7.14%	33.33%
34-31	0.00%	0.00%	4.76%	4.76%
42-49	4.76%	4.76%	4.76%	14.29%
49 a más	4.76%	0.00%	0.00%	4.76%
<b>Total general</b>	<b>61.90%</b>	<b>16.67%</b>	<b>21.43%</b>	<b>100.00%</b>

Determinando que en la organización el 38.10% de los colaboradores de sexo masculino se encuentran en la organización hasta 2 años de antigüedad, asimismo se puede apreciar que existe un 4.76% de colaboradores femeninas que llevan más de 5 años en la empresa. Por otro lado, el 23.81% de trabajadores masculino con edades de 26 a 33 años son colaboradores nuevos en la empresa, siendo un indicador clave donde la empresa está apostando por nuevos talentos.

Para determinar el segundo objetivo que es determinar el nivel de estrés de los colaboradores de la financiera Caja Sipán se encontró los baremos mediante percentiles, mostrándose de esta manera los rangos por cada dimensión los cuales se pueden apreciar en la siguiente tabla:

Tabla N° 7 Niveles del Estrés y sus dimensiones

	Tipo de producción y tareas	Organización del trabajo y contenido del trabajo	Relaciones interpersonales y liderazgo	Interfaz individual de trabajo	Salud y bienestar	Personalidad	Estrés
Bajo	Hasta 5	Hasta 5.07	Hasta 4.67	Hasta 5.00	Hasta 3.39	Hasta 5.50	Hasta 4.87
Medio	>5 a 5.73	>5.07 a 5.93	>4.67 a 5.50	>5.00 a 6.00	>3.39 a 4.33	>5.50 a 6.42	>4.87 a 5.25
Alto	>5.73	>5.93	>5.50	>6.00	>4.33	>6.42	>5.25

Tabla N° 8 Media del Estrés y sus dimensiones

	Tipo de producción y tareas	Organización del trabajo y contenido del trabajo	Relaciones interpersonales y liderazgo	Interfaz individual de trabajo	Salud y bienestar	Personalidad	Estrés
Media	5.32	5.34	5.00	5.25	3.88	5.86	5.02
Nivel	Medio	Medio tendiendo a bajo	Medio tendiendo a bajo	Medio Tendiendo a bajo	Medio	Medio tendiendo a bajo	Medio Tendiendo a bajo
Desviación	1.01	1.11	0.97	1.38	1.22	0.92	0.59

Determinando que el tipo de producción y tareas junto con la salud y bienestar se encuentran en el nivel medio; por otro lado la organización del trabajo y contenido del trabajo, relaciones interpersonales y liderazgo, la interfaz individual de trabajo y la Personalidad en el nivel medio con tendencia al nivel inferior. Esto quiere decir que, si se descuida el estrés en los colaboradores de Caja Sipán - Chiclayo, se puede ver afectado negativamente en el personal y por ende en el desempeño de sus actividades.

La dimensión de tipo de producción y tareas muestra un nivel medio, los ítems 1,2, 3 y 5 “Tiene suficiente tiempo para sus tareas de trabajo” (5.60), “Su trabajo requiere que recuerde muchas cosas” (5.88) “Es su trabajo emocionalmente exigente” (5.36) y “Su

trabajo requiere que tenga una vista muy clara y precisa” (5.67) se encuentran por encima del promedio constatando de esta manera que los colaboradores consideran a su trabajo como un lugar cómodo para llevar a cabo las actividades que se les brinden además que sienten que cuentan con las herramientas necesarias para poder desempeñar sus funciones de buena manera, por otro lado el ítem 4, “Su trabajo requiere que oculte sus sentimientos” (4.07) se encuentra por debajo del promedio indicando que gran parte de los colaboradores sienten que no deben mezclar sus situación emocional con su trabajo.

La dimensión de Organización del trabajo y contenido del trabajo muestra un nivel medio con tendencia a nivel inferior, donde los ítems 7 y 9 “Tiene la posibilidad de aprender cosas nuevas a través de su trabajo” (6.02) y “Siente que el trabajo que hace es importante” (6.26) se encuentran por encima del promedio señalando de esta manera que los colaboradores consideran que el trabajo que realizan contribuye de forma positiva para la empresa mientras que a la vez les permite seguir adquiriendo nuevos conocimientos; por otro lado el ítem 8 “Puede decidir cuándo tomar un descanso” ( 4.48) se encuentra por debajo del promedio indicando de esta forma que los colaboradores no se sienten con la confianza suficiente de tomarse un descanso en ocasiones que posiblemente lo ameriten.

La dimensión de Relaciones interpersonales y liderazgo muestra también un nivel medio, donde los ítems 12, 15 y 18 “Sabe exactamente cuánto tiempo lleva en el trabajo” (6.57) “Con frecuencia recibe apoyo y ayuda de sus colegas” (5.71) “Hay un buen ambiente entre usted y sus colegas” (5.86) indicando que los colaboradores se sienten a gusto con sus compañeros de trabajo, por otro lado el ítem 17 “Trabaja aislado de sus compañeros” (2.32) demuestra que los colaboradores están en constante contacto con sus compañeros, y no se sienten aislados a la hora de desempeñar sus labores.

La dimensión de Interfaz individual de trabajo muestra un nivel medio, donde el ítem 19 y 20 “Está preocupado porque puede quedar desempleado” (4.81) y “Con respecto a su trabajo en general, está satisfecho con las personas que trabajan con usted” (5.69) superan el promedio constatando de esta manera que los colaboradores de la caja Sipán se encuentran satisfechos con sus compañeros de trabajo, pero a su vez algunos sienten el temor de quedarse sin empleo.

La dimensión de salud y bienestar muestra un nivel de estrés medio señalando un menor promedio en los ítems 22 y 26, “Durante las últimas 4 semanas ha sido una persona muy nerviosa” (2.76) y “Durante las últimas 4 semanas le ha sido difícil pensar con claridad” (2.81), y considerando que el menor valor es 1 podemos afirmar que los trabajadores no consideran que el labor que realizan afecta su salud significativamente; sin embargo los

ítems 21 y 24 “Tiene problemas de salud” (5.31) y “Durante las últimas 4 semanas ha tenido que relajarse o divertirse” (4.83 ) presentan índices de promedio altos, lo cual indica que los colaboradores a su vez son conscientes que deben de realizar cada cierto tiempo actividades que los distraiga y libere de la presión que muchas veces puede generar el trabajar en constante contacto con el cliente y más aun con dinero.

Para el tercer objetivo que consiste en determinar nivel de rendimiento laboral en los colaboradores de Caja Sipán, sede principal de Chiclayo, se aplicó los baremos y se ha encontrado a través de percentiles los rangos por cada dimensión que se encuentran en las siguientes tablas:

*Tabla N° 9 Niveles del Rendimiento laboral y sus dimensiones*

	Rendimiento de la tarea	Comportamiento contraproducente	Rendimiento en el contexto	Rendimiento Laboral
Bajo	Hasta 5.80	Hasta 1.00	Hasta 5.58	Hasta 4.46
Medio	>5.80 a 6.40	>1.00 a 2.75	>5.58 a 6.33	>4.46 a 4.97
Alto	>6.40	>2.75	>6.33	>4.97

*Tabla N° 10 Media del Rendimiento laboral y sus dimensiones*

	Rendimiento de la tarea	Comportamiento contraproducente	Rendimiento en el contexto	Rendimiento Laboral
Media	5.98	2.18	5.74	4.74
Nivel	Medio tendiendo a bajo	Medio tendiendo a alto	Medio tendiendo a bajo	Medio
Desviación	0.94	1.40	1.11	0.69

Como se puede apreciar en los resultados presentes en el cuadro se determinó que el rendimiento de la tarea y rendimiento en el contexto se encuentran en el nivel medio con tendencia al nivel inferior; por otro lado el comportamiento contraproducente se encuentra en el nivel medio con tendencia al nivel superior. Esto quiere decir que se debe seguir evaluando constantemente el rendimiento laboral de los trabajadores, sede principal de Chiclayo, para que no tengan un impacto negativo en sus respectivas funciones dentro de la organización.

La dimensión de rendimiento de la tarea obtuvo un promedio de 5.98, donde el ítem 1,3 y 4 del instrumento de rendimiento laboral “Fue capaz de hacer bien su trabajo porque le dedicó el tiempo y esfuerzo necesario” (6.26), “En su trabajo, tuvo en mente los resultados que debía lograr (6.02) y “Trabajo para mantener sus conocimientos laborales actualizados” (6.07) se encuentran por encima del promedio indicando que los colaboradores consideran que son muy capaces de realizar las tareas que se les asignan en el trabajo, sin embargo los ítems 2 y 5 “ Se le ocurrieron soluciones creativas frente a los nuevos problemas” (5.76) y “Siguió buscando nuevos desafíos en su trabajo” (5.81) se encuentran por debajo del promedio constatando que los colaboradores tienen algunos problemas para hacer frente a nuevos posibles problemas que se presenten y por esta razón no suelen plantearse nuevos desafíos por temor al fracaso.

La dimensión de Comportamientos contraproducentes obtuvo un promedio de 2.18, donde los ítem 6 y 7 del instrumento de rendimiento laboral “Se quejo de asuntos sin importancia en el trabajo” (2.36) y “Comenta aspectos negativos de su trabajo con sus compañeros.” (2.74) se encuentran por encima del promedio demostrando de esta forma que los colaboradores admiten que no existen frecuentes comportamientos inadecuados por otro lado los ítems 8 y 9, “Agranda los problemas que se le presentaron en el trabajo” (1.74) y “Se concentró en los aspectos negativos del trabajo, en lugar de enfocarme en las cosas positivas.” (1.88) están por debajo del promedio y considerando que el menor valor es 1 se puede afirmar que son esporádicos y muy pocos los comportamientos inadecuados percibidos por los colaboradores

La dimensión de rendimiento en el contexto tiene un promedio de 5.74, donde los ítems 11 y 12, “Trabaja para mantener sus habilidades laborales actualizadas” (5.98) y “Participa activamente de las reuniones laborales” (5.76) se encuentran por encima del promedio indicando de esta forma que los colaboradores intentan mantener sus conocimientos actualizados y acorde a lo que necesita la empresa constantemente mientras que el ítem 13 “Su planificación laboral fue optima” (5.55) se encuentra por debajo del promedio señalando

que el trabajador no se encuentra totalmente satisfecho con los parámetros de planificación que mantiene con la empresa.

Para el cuarto objetivo que consiste determinar el grado de correlación que existe entre las dimensiones del estrés laboral con las dimensiones de rendimiento laboral se realizó la correlación de Spearman ya que al realizar la prueba de normalidad esta arroja un resultado no paramétrico lo cual indicaría que se debe realizar la correlación de Spearman.

*Tabla N° 11 Correlación de variables: estrés laboral y rendimiento laboral*

		<b>RENDIMIENTO</b>		
		Rendimiento de la tarea	Rendimiento del contexto	
<b>ESTRÉS</b>	Tipo de Producción y Tareas	Coefficiente de correlación	<b>,494**</b>	<b>,439**</b>
		Nivel	<b>Correl. Positiva Media</b>	<b>Correl. Positiva Media</b>
		Sig. (bilateral)	0.001	0.004
	Organización del trabajo y contenido del trabajo	Coefficiente de correlación	<b>,602**</b>	<b>,333*</b>
		Nivel	<b>Correl. Positiva considerable</b>	<b>Correl. Positiva Media</b>
		Sig. (bilateral)	0.000	0.031
	Relaciones interpersonales y liderazgo	Coefficiente de correlación	<b>,467**</b>	<b>,389*</b>
		Nivel	<b>Correl. Positiva Media</b>	<b>Correl. Positiva Media</b>
		Sig. (bilateral)	0.002	0.011
	Interfaz individual	Coefficiente de correlación	<b>,433**</b>	<b>,624**</b>
		Nivel	<b>Correl. Positiva Media</b>	<b>Correl. Positiva considerable</b>
		Sig. (bilateral)	0.004	0.000
	Personalidad	Coefficiente de correlación	<b>,618**</b>	<b>,559**</b>
		Nivel	<b>Correl. Positiva considerable</b>	<b>Correl. Positiva considerable</b>
		Sig. (bilateral)	0.000	0.000

Para efectos de determinar la correlación de las dimensiones de estrés en relación al rendimiento de la tarea y el contexto, se puede determinar que la Personalidad tiene significancia en ambas dimensiones de rendimiento, puesto que en Caja Sipán – Chiclayo, tienen presente la estabilidad emocional que deben tener para desarrollar las actividades. Asimismo, las relaciones interpersonales y liderazgo resultan de vital importancia ya que involucrarse en la toma de decisiones ayudará a la productividad de la empresa y en desarrollo como profesional del mismo.

Por otro lado, para el Quinto objetivo que consiste en determinar si existe diferencia significativa entre los factores socio demográfico y las dimensiones de las dos variables se puede apreciar la siguiente tabla:

*Tabla N° 12 Diferencia significativa entre salud y bienestar y tiempo en la empresa*

<i>Dimensión de Salud y bienestar</i>			
Tiempo Empresa	N	Subconjunto para alfa = 0.05	
		1	2
Hasta 2	27	20,2593	
> 2 a 5	7	24,1429	24,1429
> 5	8		28,1250
Sig.		,267	,250

Se obtuvo que solo existe diferencia significativa entre el factor socio demográfico de años en la empresa, entre aquellos que llevan menos de 2 años con los que llevan laborando mas de 5 años, con la dimensión de individual de salud y bienestar; esto se debe claramente a que aquellos trabajadores que tienen mas de 5 años en la financiera caja Sipán han acumulado mas estrés que los que solo llevan hasta 2 años, ya que vienen generando su labor por un tiempo bastante prologando y han sido participes de muchos acontecimientos.

*Tabla N° 13 Influencia del estrés en el rendimiento laboral*

Dimensión	Beta	Sig.
Tipo de producción y tarea	0.347	0.010
Organización del trabajo y contenido del trabajo	0.165	0.253
Relaciones impersonales y liderazgo	0.129	0.312
Interfaz individual	0.123	0.417
Salud y bienestar	0.071	0.543
Personalidad	0.319	0.031

Asimismo para determinar la influencia de las dimensiones del Estrés sobre el Rendimiento Laboral, se realizó la regresión lineal múltiple con el programa SPSS con lo cual se obtuvo que no existe una influencia significativa debido a que solo dos de las seis dimensiones las cuales son tipo de producción y tareas con un nivel de Sig. de 0,010 y la personalidad con un nivel de Sig. de 0,031 influyen en el Rendimiento Laboral y ambas poseen el beta muy bajo siendo este menor de 0.4 por tanto considerando que hay 2 influencias bajas de 6 se puede concluir que no hay influencia más aun si de 18 posibles correlaciones solo existen 10; esto ya era un indicativo que difícilmente podía encontrarse influencia.

## V. Discusión

Los resultados de la investigación indican que para el objetivo general que es determinar la influencia del estrés en el rendimiento laboral de los colaboradores de caja Sipán, no existe una influencia esto se debe a que no presentan niveles de estrés altos debido tal vez a que la gran mayoría del personal no supera los 2 años en la empresa por lo cual aún no han atravesado distintas experiencias negativas que les genere estrés acumulativo, por otro lado el hecho de querer conservar su trabajo y crecer profesionalmente los motiva a desempeñarse de la mejor manera a la hora de realizar sus actividades. Debido a que en la actualidad la crisis económica de los últimos años ha impactado especialmente en el sector financiero y se ha hecho sentir tanto en el estrés que soportan los empleados de las sucursales de bancos y cajas como en sus niveles de compromiso con la empresa (Sánchez, 2013). La Organización Mundial De La Salud (2003) menciona que dentro de la organización el estrés laboral se puede confundir como angustia, miedo, fatiga o depresión y para los mismos es difícil determinar claramente el significado de lo que presentan y las consecuencias que puede ocasionar.

Asimismo, se determina que existe poco personal en la empresa que cuenta con más de 5 años cumpliendo funciones en la misma.

En relación al nivel de estrés laboral dentro de la organización financiera, Dánery Huamán, (2018) resalta que, en nivel de estrés dentro del sector privado, el 45% tiene un nivel promedio de estrés laboral en la organización donde radica, asimismo el 16% tiene un nivel alto de estrés laboral puesto el rubro financiero es uno de los sectores donde se trabaja mucho a presión. Por consiguiente, para los colaboradores de Caja Sipán, presentan un nivel de estrés medio con tendencia a bajo esto se debe a que se sienten satisfechos con sus compañeros de trabajo y no se encuentra aislados a la hora de realizar sus labores, asimismo se consideran parte de la empresa y con ganas de crecer profesionalmente dentro de ella, el sector privado financiero es muy competitivo y requiere de personas eficaces que puedan aumentar la productividad de la organización y por ende no se sientan amilanados por nuevos retos que la misma le genera.

El nivel del rendimiento laboral de los colaboradores se encuentra en un nivel medio puesto que si bien es cierto indican que no perciben comportamientos inadecuados dentro de la empresa lo cual les permite y motiva a realizar sus actividades de manera adecuada, algunos presentan ciertos problemas para hacer frente a nuevos desafíos posiblemente por

falta de experiencia al ser en su mayoría personal con poco tiempo en la empresa; respaldado por Sánchez, (2003) que menciona sobre una formación y motivación eficaces de los empleados son indispensables para que éstos se sientan comprometidos con su entidad, lo que conlleva, como ya hemos comentado, que ésta funcione mejor, obtenga mayor productividad y éxito en un sector tan complejo y sujeto a turbulencias del entorno. Asimismo, Dánery Huamán, (2018) determina como resultado que el 74% de los colaboradores que tienen mayor tiempo en una organización resulta un nivel promedio de rendimiento para la misma, siendo un indicador reflejado por la experiencia y aporte que tiene el conocimiento del manejo de activos y como se desarrolla el sector.

La investigación indica que solo existen 10 de 18 posibles correlaciones siendo las más altas la relación que existen entre la dimensión de personalidad con rendimiento de la tarea y rendimiento en el contexto, es muy importante la evaluación de la estabilidad emocional ya que juega un papel importante a la hora de realizar las distintas actividades que se le puedan asignar; González (2014) en su investigación donde determina la correlación del estrés y el rendimiento laboral menciona que existe un grado de correlación positiva débil relacionado al estrés socio laboral, haciendo referencia a que el desempeño de los colaboradores dentro de la empresa se ve afectado por el estrés manejado dentro del ámbito laboral. Asimismo, existe también una correlación positiva considerable entre la dimensión interfaz individual y rendimiento en el contexto ya que la gran mayoría indican que se sienten satisfechos con sus demás compañeros de trabajo lo que les permite tener un mejor ambiente laboral y a su vez desempeñarse de una mejor forma. Es importante considerar que un factor de riesgo para desencadenar estrés laboral corresponde al puesto de trabajo, a consecuencia de los diferentes estresores a los que están expuestos los trabajadores (Bernal, 2015).

Para la diferencia significativa entre los factores sociodemográficos y las dimensiones, en relación a los años que tienen los colaboradores en la empresa se pudo determinar que el Interfaz individual de trabajo dimensión del estrés laboral tiene un nivel de significancia alta (.003) para los colaboradores que tienen menos de 2 años y aquellos que llevan más de 5 años laborando esto se debe a que los colaboradores que llevan más de 5 años tienen más estrés acumulado debido a las distintas experiencias negativas que han experimentado a lo largo de todo ese tiempo en la empresa, mientras que por otro lado aquellos que llevan menos de 2 años laborando aún no tienen tanto estrés acumulado.

Por último, en la investigación se determinó que las dimensiones del estrés laboral no influyen en el rendimiento de los colaboradores de la empresa Caja Sipán, puesto que la motivación que presentan ellos para realizar su trabajo es mucho más importante en la toma de decisiones, ya que al obtener mejores resultados existirá mayor contribución a la empresa y se podrán desarrollar como profesional manteniéndose vigentes en el tiempo con la empresa.

## VI. Conclusiones

- Se determina que no existe influencia del estrés laboral en el rendimiento de los colaboradores de Caja Sipán - Chiclayo, cabe resaltar que ambas variables se encuentran dentro de la organización como factores de importancia. El estrés laboral que presenta los colaboradores en la empresa no tiene un impacto en el rendimiento, puesto que el desempeño que ellos realizan es bajo presión y monitoreado para cumplir las metas trazadas, por tanto no existe una influencia positiva o negativa.

- En relación a los datos sociodemográficos se determina que el mayor porcentaje de trabajadores mantiene menos de 2 años dentro la empresa, por ello no se encuentran expuestos a factores externos como el estrés, ya que son muy pocas las experiencias negativas por las que han atravesado. También se puede determinar que la organización no presta mucha atención al reclutamiento de talentos profesionales recién egresados, ya que tomará tiempo la formación del mismo para adecuar al perfil que se busca.

- Caja Sipán – Chiclayo, tiene conocimiento de que en la organización se puede observar rasgos externos de los colaboradores que dan un indicio a que existe un estrés laboral, con mayor proporción se puede notar los fines de mes cuando los equipos de trabajo tienen que llegar a su meta. Asimismo, no presenta programas que ayuden a que pueda disminuir el factor de estrés laboral en las fechas donde el mismo alcanza su máximo pico en la empresa.

- Todas las organizaciones buscan alcanzar la productividad, más cuando el crecimiento y la sostenibilidad en el tiempo se mide mediante números en una Caja financiera, por ello la alta dirección de la organización propone metas a todos los equipos de trabajo de empresa, puesto que el trabajo a presión se encuentra marcado en la forma en que Caja Sipán – Chiclayo realiza sus actividades.

- La dimensión de Personalidad es la que tiene mayor significancia en el rendimiento laboral de los colaboradores, con un efecto de que la estabilidad emocional del trabajador influye mucho en el desarrollo de las actividades, puesto que se necesita concentración para realizar y poder tomar la decisión correcta. Se tiene en cuenta toda organización busca ser sostenible en el tiempo, por ello la productivo es un pilar que toda organización busca y un medio para llegar ello es trabajando en el rendimiento de cada colaborador.

- En la organización los trabajadores que tienen más de 5 años en la empresa son personas que se encuentra con posibilidad de estresarse con mayor rapidez con cualquier

cambio o acción que se presenta en la organización, ya que vienen generando su labor por un tiempo bastante prologando y han sido participes de muchos acontecimientos.

- Por último, se determinó que no existe influencia entre la variable estrés y rendimiento laboral, puesto que si bien es cierto algunos colaboradores presenten niveles de estrés más elevado que otros, ambos tienen que seguir con un rendimiento óptimo, ya que es un trabajo con mucha presión que siempre se encuentran en constante evaluación.

## VII. Recomendaciones

- En un sector donde existe competitividad y el trabajo a presión, para llegar a los indicadores y metas mensuales son muy marcados, el estrés laboral se ve reflejado de manera muy notoria. Por ello, la organización debe adoptar prácticas que permitan combatir los síntomas que los colaboradores presentan. La alta dirección debe enfocarse en realizar actividades integradoras y estrategias motivacionales donde el colaborador pueda sentir involucrado.

- La organización Caja Sipán, es una entidad donde su crecimiento se mide por indicadores, ratios y metas. Por consiguiente, el rendimiento del colaborador es de vital importancia, puesto que toda organización busca trabajadores que logren alcanzar la productividad deseada. Asimismo, para que un colaborador pueda alcanzar su máximo nivel de rendimiento laboral deseado necesita medios y herramientas que la alta dirección debe otorgar. Las capacitaciones, coaching y motivaciones extrínsecas permitirán a todos los trabajadores de Caja Sipán mejorar su rendimiento y con ello aumentará la productividad de la empresa.

- Los colaboradores que tienen entre 2 a 5 años en la organización se muestran con mayor sensibilidad de captar un estrés laboral por cualquier factor externo que se presente en la organización, por ende, la organización debe realizar un plan de acción para estabilizar y dar seguimiento a los colaboradores que tengan más de 2 años en la empresa. Cabe resaltar que la experiencia muestra por los años es favorable para la empresa y necesita tener al personal completamente comprometido para realizar su labor.

- En relación a que el estrés laboral no influye en el rendimiento laboral de los colaboradores la empresa Caja Sipán, pero si son constructos de suma importancia que mejorará la productividad de la empresa. La alta dirección junto con el área de recursos humanos debe implementar planes de integración y una cultura de pausa activa para que el colaborador pueda resistir a la jornada laboral y su rendimiento pueda mantenerse constante.

### VIII. Lista de referencias

- Barrios, J. M. (2016). *La evaluación del desempeño o de las competencias en la práctica clínica. I.a Parte: principios y métodos, ventajas y desventajas.*
- Berón, D. (2010). *Factores que influyen en el rendimiento laboral del personal de enfermería.*
- Carazas, e. g. (2008). *la insatisfacción laboral como factor de bajo rendimiento del trabajo .*
- Casado, I. B. (2017). *Stress and burnout syndrome in event management.*
- Comercio, E. (2015). *Estrés laboral se lleva 136.000 mlls. de euros al año en Europa.*
- Córdova, G. M. (2016). *financiero, Pérdida de productividad en el lugar de trabajo relacionada con el estrés.*
- Córdova, G. M. (2016). *Pérdida de productividad en el lugar de trabajo relacionada con el estrés.*
- Córdova, G. M. (2017). *Relación entre Estrés Financiero y el Bienestar de los Empleados.*
- Fernández-López, J. (2003). *El estrés laboral: un nuevo factor de riesgo.*
- Gabini, S. (2016). *Validación de la escala de rendimiento laboral individual en los colaboradores argentinos. Mendoza - Argentina : Laboratorio de Evaluación Psicología y educativa.*
- Isarema, n. (2016). *análisis teórico sobre factores del estrés laboral en administradores generales de las organizaciones empresariales.*
- Italo, r. a. (2016). *influencia del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores de una empresa de venta y servicios industriales.*
- Kristensen TS, H. H. (2005). *The National Institute for Occupational Health in Copenhagen.*
- Kristensen, H. y. (2005). *The copenhagen psychosocial questionnaire . Obtenido de <https://www.copsoq-network.org/assets/pdf/TSK-et-al-COPSOQ-in-SJWEH-2005.pdf>*
- Lázaro Muñoz, R. R. (2005). *Evaluación del grado de estrés laboral en los profesionales sanitarios de un centro de salud . Obtenido de <https://ac.els-cdn.com/S0212656705705448/1->*

s2.0-S0212656705705448-main.pdf?\_tid=ab6c8b42-8f59-41a4-bcb1-eb0fd4809263&acdnat=1531243506\_40d59a0bf25c1d8a339a36ef4bc0fdef

Longo, F. (2006). *Evaluación y gestión del rendimiento laboral*.

Losa, N. F. (2008). *El desarrollo profesional de los trabajadores como ventaja competitiva de las empresas*.

Mababu, R. M. (2006). *La relación entre el burnout y el rendimiento laboral en los profesionales de hostelería*.

Moncada, S. (2005). *Versión en lengua castellana del cuestionario*.

Niño, L. C. (2016). *Work stress: a review study*.

Pinillos sipirán, J. L. (2017). *EL ESTRÉS LABORAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO DE LOS COLABORADORES DE LA CLÍNICA SAN LUIS TRUJILLO 2017*.

Ramos, V. (2014). *La relación entre el estrés laboral, las fuentes que le dan origen y las estrategias de coping en el sector público y el privado*.

Republica, L. (2017). *Ansiedad Laboral ¿Cómo combatirla?*

Rodas, M. Z. (2015). *Estrés laboral en los empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riachón Ltda. del Municipio de Amalfi*.

Rubiano, M. G. (2017). *Exploration of the psychometric characteristics of the inventory of occupational stress - OSI for the Colombian context*.

Salud, O. M. (2014). *OMS*. Obtenido de <http://www.who.int/es>

Teijeiro, J. M. (2013). *La evaluación del rendimiento individual. Un instrumento válido para lograr la eficiencia en la gestión de Recursos Humanos en las Administraciones Públicas*.

### XIII. Anexos

#### Anexo 1: Cuestionario



#### ENCUESTA SOBRE ESTRÉS LABORAL EN LOS COLABORADORES DE LA FINANCIERA CAJA SIPAN CHICLAYO – 2019.

Lugar Encuesta	Fecha Encuesta ____/____/ 2019 Hora Inicio Encuesta ____ AM / PM
----------------	---

#### INTRODUCCIÓN

Mi nombre es Enzo Renteria Portilla, estudiante de la carrera de Administración de Empresas de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Estamos aquí para realizar una encuesta acerca del Estrés laboral y su influencia en el rendimiento laboral de los colaboradores de la financiera caja Sipán, Chiclayo – 2019.

En los próximos minutos le pediremos que responda algunas preguntas, de acuerdo a sus repuestas se buscara estimar la influencia del estrés laboral en el rendimiento laboral de los colaboradores de la financiera caja Sipán, Chiclayo – 2019.

Los resultados de esta encuesta son confidenciales y solo será válido para el presente estudio. Además, usted tiene todo el derecho de abstenerse a cumplir con esta encuesta si así lo desea.

¿Les gustaría participar de la encuesta? Sí  No

Edad: 18-25 ( ) 26-33 ( ) 34-41 ( ) 42-49 ( ) 49- a más ( )

Sexo: M ( ) F ( )

	Tiempo en la empresa	Tiempo en el sector
Hasta 2 años		
Mayor de 2 hasta 5 años		
Mayor de 5 años		

### Instrucciones

Ésta es una lista de eventos relacionados con el trabajo. Indique aproximadamente en cada evento el valor que considere, siendo el valor de 1 como en totalmente desacuerdo y 7 como totalmente de acuerdo.

	<b>DETALLE</b>	1	2	3	4	5	6	7
<b>1</b>	Tiene suficiente tiempo para sus tareas de trabajo.							
<b>2</b>	Su trabajo requiere que recuerde muchas cosas.							
<b>3</b>	Es su trabajo emocionalmente exigente.							
<b>4</b>	Su trabajo requiere que oculte sus sentimientos.							
<b>5</b>	Su trabajo requiere que tenga una vista muy clara y precisa.							
<b>6</b>	Tiene un gran grado de influencia con respecto a su trabajo.							
<b>7</b>	Tiene la posibilidad de aprender cosas nuevas a través de su trabajo.							
<b>8</b>	Puede decidir cuándo tomar un descanso.							
<b>9</b>	Siente que el trabajo que hace es importante.							
<b>10</b>	Disfruta contándole a otros sobre su lugar de trabajo.							
<b>11</b>	En su lugar de trabajo, está informado con anticipación sobre, por ejemplo, decisiones importantes, cambios o planes para el futuro.							
<b>12</b>	Sabe exactamente cuánto tiempo tiene en el trabajo.							
<b>13</b>	Se le imponen exigencias contradictorias en el trabajo.							
<b>14</b>	Su superior inmediato es bueno en planificación de trabajo.							
<b>15</b>	Con frecuencia recibe ayuda y apoyo de sus colegas.							

	<b>DETALLE</b>	1	2	3	4	5	6	7
16	Con frecuencia su superior habla con usted sobre qué tan bien lo lleva a cabo su trabajo.							
17	Trabaja aislado de sus colegas.							
18	Hay un buen ambiente entre usted y sus colegas.							
19	Está preocupado porque puede quedar desempleado.							
20	Con respecto a su trabajo en general, está satisfecho con las personas que trabajan con usted.							
21	Tiene problema de salud							
22	Durante las últimas 4 semanas ha sido una persona muy nerviosa.							
23	Durante las últimas 4 semanas se sintió agotado.							
24	Durante las últimas 4 semanas, ha tenido que relajarse o divertirse.							
25	Durante las últimas 4 semanas, frecuentemente ha tenido problemas estomacales.							
26	Durante las últimas 4 semanas le ha sido difícil pensar con claridad.							
27	Puede salir usualmente de los problemas que surgen en el trabajo.							
28	Normalmente trata de averiguar qué puede hacer para resolver el problema.							
29	En el trabajo hace algo que le guste.							
30	Acepta la situación porque no hay nada que hacer al respecto de todos modos							
31	Fue capaz de hacer bien su trabajo porque le dedicó el tiempo y esfuerzo necesarios.							
32	Se le ocurrieron soluciones creativas frente a los nuevos problemas.							
33	En su trabajo, tuvo en mente los resultados que debía lograr.							

	<b>DETALLE</b>	1	2	3	4	5	6	7
<b>34</b>	Trabajó para mantener sus conocimientos laborales actualizados.							
<b>35</b>	Siguió buscando nuevos desafíos en su trabajo							
<b>36</b>	Se quejó de asuntos sin importancia en el trabajo.							
<b>37</b>	Comenta aspectos negativos de su trabajo con sus compañeros.							
<b>38</b>	Agranda los problemas que se presentaron en el trabajo.							
<b>39</b>	Se concentró en los aspectos negativos del trabajo, en lugar de enfocarme en las cosas positivas.							
<b>40</b>	Planifico su trabajo de manera tal que puede hacerlo en tiempo y forma.							
<b>41</b>	Trabaja para mantener sus habilidades laborales actualizadas.							
<b>42</b>	Participa activamente de las reuniones laborales.							
<b>43</b>	Su planificación laboral fue óptima.							

## Anexo 2: Analisis de confiabilidad Estrés

## Dimensión de tipo de producción y tareas

## Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	42	100,0
	Excluido(a)	0	,0
	Total	42	100,0

## Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,706	5

## Dimensión de organización del trabajo y contenido del trabajo

## Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	42	100,0
	Excluido(a)	0	,0
	Total	42	100,0

## Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,774	5

## Dimensión de relaciones interpersonales y liderazgo

## Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	42	100,0
	Excluido(a)	0	,0
	Total	42	100,0

## Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,718	8

## Dimensión de Interfaz individual

## Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	42	100,0
	Excluido(a)	0	,0
	Total	42	100,0

## Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,770	2

### Dimensión de Salud y bienestar

#### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	42	100,0
	Excluido(a)	0	,0
Total		42	100,0

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,748	6

### Dimensión de personalidad

#### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	42	100,0
	Excluido(a)	0	,0
Total		42	100,0

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,713	4

### Anexo 2 Analisis de fiabilidad rendimiento laboral

#### Dimensión de Rendimiento de la tarea

#### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	42	100,0
	Excluido(a)	0	,0
Total		42	100,0

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,893	5

### Dimensión de comportamiento contraproducente

#### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	42	100,0
	Excluido(a)	0	,0
Total		42	100,0

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,878	4

## Dimensión de rendimiento en el contexto

## Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	42	100,0
	Excluido(a)	0	,0
	Total	42	100,0

## Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,907	4

## Anexo 4 :Carta de aceptación

Entidad financiera Caja Sipán  
Av. Balta Nº 250-260  
Tel. (074) 224676  
Correo electrónico:  
webmaster@cajasipan.com.pe



VIERNES, 15 DE JULIO DEL 2018

Por medio de la presente carta hago constar que el joven **ENZO RENTERIA PORTILLA**, estudiante de Administración de Empresas, está realizando el levantamiento de información en nuestra empresa, para realizar su proyecto de tesis denominado **"INFLUENCIA DEL ESTRÉS EN EL RENDIMIENTO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA FINANCIERA CAJA SIPAN – CHICLAYO"**.

Un cordial saludo.

Martin Jorge Urbina Romain  
ADMINISTRADOR DE AGENCIA  
CAJA SIPAN

ADMINISTRADOR

MARTIN URBINA ROMAIN