



UNIVERSIDAD
PRIVADA
DEL NORTE

FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración

“EL ESTRÉS LABORAL Y SU RELACIÓN CON LA
PRODUCTIVIDAD LABORAL DE LOS
COLABORADORES DE LA AGENCIA
CREDISCOTIA FINANCIERA S.A, CAJAMARCA
2018”

Trabajo de investigación para optar al grado de:

Bachiller en Administración

Autores:

Silvia Milagros Heras Rodríguez

Leydi Vasquez Vasquez

Asesor:

Mg. Miguel Ángel Macetas Hernández

Cajamarca - Perú

2018

ACTA DE AUTORIZACIÓN PARA PRESENTACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

El asesor Miguel Ángel Macetas Hernández , docente de la Universidad Privada del Norte, Facultad de Negocios, Carrera profesional de Administración, ha realizado el seguimiento del proceso de formulación y desarrollo de la investigación del (los) estudiante(s):

Silvia Milagros Heras Rodríguez

Leydi Vasquez Vasquez

Por cuanto, **CONSIDERA** que el trabajo de investigación titulado: “EL ESTRÉS LABORAL Y SU REALCIÓN CON LA PRODUCTIVIDAD LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA AGENCIA CREDISCOTIA FINANCIERA S.A, CAJAMARCA 2018” para aspirar al grado de bachiller por la Universidad Privada del Norte, reúne las condiciones adecuadas, por lo cual, **AUTORIZA** al(los) interesado(s) para su presentación.

Ing. /Lic. /Mg. /Dr. Nombre y Apellidos

Asesor

ACTA DE EVALUACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

El Sr(a) *Grado Académico y el nombres y apellidos del director o coordinador de carrera*, ha procedido a realizar la evaluación del trabajo de investigación del (los) estudiante(s): *Heras Rodríguez, Silvia Milagros. Vasquez Vasquez, Leydi*, para aspirar al grado de bachiller con el trabajo de investigación: “ESTRÈS LABORAAL Y SU RELACIÒN CON LA PRODUCTIVIDAD LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA AGENCIA CREDISCOTIA FINANCIERA S.A, CAJAMARCA 2018”

Luego de la revisión del trabajo en forma y contenido expresa:

Aprobado

Calificativo: Excelente [20 - 18]

Sobresaliente [17 - 15]

Bueno [14 - 13]

Desaprobado

Ing./Lic./Dr./Mg. Nombre y Apellidos

Evaluador

DEDICATORIA

Este proyecto de tesis lo dedico a mi Dios quien ha sido mi guía, fortaleza, inspirador y darnos fuerza para continuar con este proceso de obtener uno de los anhelos más deseados.

A nuestros padres, por su amor, trabajo y sacrificio en todos estos años.

AGRADECIMIENTO

Agradecemos a Dios, quien con su bendición llena siempre mi vida y a toda mi familia por estar siempre presentes.

Queremos expresar un sincero agradecimiento, Mg. Miguel Ángel Macetas quien con su ayuda valiosa y conocimiento hizo crecer día a día como profesional, gracias por su paciencia, dedicación y apoyo incondicional.

Tabla de contenido

ACTA DE AUTORIZACIÓN PARA PRESENTACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN	2
ACTA DE EVALUACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN	3
DEDICATORIA	4
AGRADECIMIENTO	5
Agradecemos a Dios, quien con su bendición llena siempre mi vida y a toda mi familia por estar siempre presentes.	5
ÍNDICE DE TABLAS	6
ÍNDICE DE FIGURAS.....	7
RESUMEN.....	8
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN	9
1.1. Realidad problemática	9
CAPÍTULO III. METODOLOGÍA	23
CAPÍTULO III. RESULTADOS	26
CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	34
REFERENCIAS.....	37
ANEXOS.....	38

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura Nª 1: Dimensiones de la productividad.....Pág. 19

RESUMEN

El presente trabajo de investigación se desarrolla con la finalidad de analizar el estrés laboral y la productividad de los colaboradores de la agencia CREDISCOTIA FINANCIERA S.A, Cajamarca, 2018 y así determinar la relación que afecta a la productividad de los colaboradores. El presente estudio fue elaborado en la agencia CREDISCOTIA FINANCIERA S.A, Cajamarca, provincia de Cajamarca en el sector financiero. El estudio realizado es cuantitativo, de diseño no experimental transversal. La investigación al que corresponde es de tipo descriptivo. La muestra es de tipo no probabilístico, la cual estuvo constituido por 30 trabajadores de la agencia a quienes se aplicó una encuesta, llegando así a la conclusión, identificando un nivel de estrés alto en los colaboradores de la agencia CREDISCOTIA FINANCIERA S.A, Cajamarca, respecto a situaciones estresantes (0,971), siendo que los factores que se relacionan con una correlación positiva considerable siendo los factores que influyen “apoyo en el trabajo”, con un porcentaje alto, control sobre el trabajo, condiciones psicológicas, control sobre el trabajo. Frente al estrés el factor el factor que se relaciona con un alto nivel de estrés es “apoyo en el trabajo” y productividad. Concluyendo así que el estrés laboral es un problema, que se debe comenzar a implementar metodologías para la prevención y manejo del estrés, ya que los factores relacionados al estrés laboral generan un clima laboral con deficiencias en la productividad.

PALABRAS CLAVES: Estrés laboral y productividad laboral

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad Problemática

Leka, S. (2004). A nivel global el estrés laboral es la reacción que puede tener el individuo ante exigencias y presiones laborales que ni se ajustan a sus conocimientos y capacidades, y que ponen a prueba su capacidad para afrontar la situación. Aunque el estrés puede producirse en situaciones laborales muy diversas, a menudo se agrava cuando el empleado siente que no recibe suficiente apoyo de sus supervisores y colegas, y cuando tiene un control limitado sobre su trabajo o la forma en que puede hacer frente a las exigencias y presiones laborales.

Jim, F.(2014)Según los estudios realizados por la Universidad Cayetano Heredia, el Síndrome de Burnout (SBO) como problema de salud, es un tipo específico d estrés laboral, padecido por aquellas que es su voluntad por adaptarse y responder a un exceso en sus demandas y presiones laborales, se esfuerzan de un modo intenso y sostenido en el tiempo, con una sobre exigencia y tensión que originan importantes riesgos de contraer enfermedades y afecta negativamente el rendimiento y calidad del servicio. EL SBO es una respuesta al estrés laboral crónico que se produce principalmente en el marco laboral de las profesiones que se centran básicamente en un contacto directo con las personas a las que se destina la labor que se realiza.

Según los estudios realizados por la Universidad Cayetano Heredia, el Síndrome de Burnout (SBO) como problema de salud, es un tipo específico d estrés laboral, padecido por aquellas que es su voluntad por adaptarse y responder a un exceso en sus demandas y presiones laborales, se esfuerzan de un modo intenso y sostenido en el tiempo, con una Hoy en día el capital humano, representa el principal activo de las empresas y organizaciones, para desarrollar y alcanzar una óptima productividad en el mercado, es así que se han realizado diversos estudios con la finalidad de incrementar la productividad de los colaboradores, desde una perspectiva psicológica, administrativa y social. Los colaboradores de la agencia CREDISCOTIA FINANCIERA S.A. de la ciudad de Cajamarca, se enfrentan a un mercado tan competitivo y que se ha visto afectado en los últimos años por os acontecimientos sociales, económicos y políticos debiendo mostrar los mejores índices de desempeño para poder alcanzar los objetivos establecidos por la agencia, esto depende de varios factores

internos y externos de la organización. El estrés laboral se presenta en todas las organizaciones, es decir, en los colaboradores de las organizaciones los cuales tienen un trabajo monótono, con alta presión por alcanzar los objetivos establecidos, la falta de incentivos adecuados ya sean sociales o económicos, etc. El cual genera ambiente hostil, de frustración y estrés. Los colaboradores de la agencia CREDISCOTA FINANCIERA S.A. en algunas ocasiones se ven afectados en la productividad, debido al estrés que se presenta en la agencia. Contando con 30 trabajadores, los cuales están inmersos en un problema de estrés laboral, para poder afrontar los retos y cumplir los objetivos en cuanto a venta de créditos, tarjetas, seguro, Líneas paralelas, etc. Esto se debe en algunas ocasiones que la agencia CREDISCOTIA FINANCIERA S.A. muestra mayor interés en los resultados globales más no en las condiciones laborales de los colaboradores. Por lo que se hace necesario, llevar a cabo un estudio objetivo y determinar la relación del estrés laboral y su productividad en la agencia CREDISCOTIA FINANCIERA S.A, además el estudio es un punto de mejora en la organización, ya que permitirá identificar los problemas en el desenvolvimiento de los colaboradores, los factores que intervienen en el estrés laboral, con la finalidad de mejorar la productividad de los colaboradores en la agencia.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema General

Determinar la relación existente entre el estrés laboral y la productividad laboral de los colaboradores de la agencia CREDISCOTIA FINANCIERA S.A, Cajamarca, 2018

1.1 Limitaciones

Para la elaboración de la presente investigación, se presenta diversas dificultades tales como:

No es fácil el acceso a la información, la empresa tiene restringida su información por lo que se considera (confidencial) por lo que se usara los datos obtenidos de manera general para realizar de forma comparativa los resultados de la investigación

2.1. Antecedentes

A continuación se citan algunas investigaciones relacionadas con el presente tema:

Antecedentes Nacionales

Quispe, L. (2017). Tesis titulada “El estrés laboral en la productividad de los trabajadores del Banco Internacional del Perú S.A.A.-Interbank Juliaca, periodo 2016” tesis para obtener el título profesional de: Licenciado en Administración, Puno-Perú 2017. En el caso de los trabajadores del Banco Interbank Juliaca, en dicho escenario se ha identificado presión en el trabajo que afecta a los trabajadores generando malestar en el desarrollo de sus funciones, lo cual no les permite cumplir con las y objetivos establecidos por dicha entidad y esto genera un desequilibrio, el aumento de los gastos relacionados con el reclutamiento de nuevo personal, ya que muchas veces la presión es muy grande lo que ocasiona la renuncia de los colaboradores en consecuencia, la productividad es desfavorable, en dicha entidad sea observado que no toman en cuenta el estrés laboral, ello se refleja de los trabajadores observando así trabajadores que no realizan sus trabajos satisfactoriamente como consecuencia ello se refleja en la productividad que se tiene actualmente en esta empresa. La productividad en dicha empresa es evaluada por trimestres, en donde se premian a los colaboradores que destacan con sus habilidades comerciales. La productividad en la tienda Interbank Juliaca, en los últimos trimestres se ha afectado debido a la presión a la cual son

sometidos los trabajadores. Cuando ocurre baja en la productividad se tiene un impacto financiero tanto para la empresa como para el trabajador.

Ruiz, I, Vega, k. (2016), Tesis titulada “Influencia del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores de una empresa de venta y servicios industriales” Tesis para obtener el título profesional de Licenciado en Gestión, con mención en Gestión Empresarial, Lima. El estrés afecta principalmente el desempeño laboral. Es decir, impacta en el rendimiento del trabajador y su capacidad para efectuar sus labores. El estrés laboral influye en las funciones asignadas del trabajador; errores cada vez más frecuentes en sus tareas, lentitud en cumplir las asignaciones, entre otras; lo cual ocasiona que se afecta el trabajo del equipo, al área y por último a toda la organización. Las personas dentro de una organización conviven con esta situación. Estas personas poseen características distintas ya sea por género, edad, grados de instrucción, entre otras, lo cual muchas veces no es tomado en cuenta la entidad.

Figuroa, W.(2017), Tesis titulada “Estrés laboral y productividad de los trabajadores del consorcio de alimentos (RICO FORT) , Huánuco 2017, para optar el Título Profesional de Licenciado de Administración de Empresas. “Rico Fort”, en esta empresa sucede que en los últimos meses de trabajo, los trabajadores no demuestran su buen nivel de productividad que llevaban anteriormente , debido a que se les presentan el estado de estrés a cada uno de ellos durante su día laboral, las razones por las cuales son el CANSANCIO LABORAL en las que se encuentran el cansancio físico debido a un agotamiento del cuerpo y el cansancio mental por falta de sueño, la falta de emociones, no saber dónde dejan las cosas, falta de apetito y entre otras cosas que puede percatarse. El cansancio físico sucede después e repetidas y prolongadas sesiones de trabajo físico. Quien padece fatiga emocional siente que ha agotado todos sus recursos emocionales y no le queda nada más para dar a los demás. Esto es un motivo por el cual es generado de estrés laboral de la empresa. Otra de las razones que genera estrés en los trabajadores es la SOBRECARGA LABORAL, debido a incremento de trabajo que ocurre en la empresa, teniendo horas extras de trabajo, el elevado nivel de responsabilidad, sabiendo que por un mínimo error que se les presentan pueden generar graves problemas y de este modo sentirte estresado durante el día, y demás el que me dirá mi jefe. La sobrecarga laboral en la empresa también llega a ser estresante debido al trabajo

repetitivo que hacen a diario como una rutina. El acoso laboral , es otro de las consecuencias que genera estrés laboral en la empresa debido a la falta de motivación para trabajar en equipo, el acoso por medio de insultos, las discusiones laborales, el miedo, el desánimo en el puesto de trabajo, las molestias contra su persona, la baja autoestima y aislamiento de tus compañeros. Este estado estresante del trabajador es muy reiterativo en la organización

Porque existe conducta discriminatoria contra un trabajador que daña su dignidad y crea un entorno de trabajo hostil, humillante, ofensivo e intimidatorio. Por lo tanto, EL CANSANCIO LABORAL, LA SOBRECARGA LABORAL Y EL ACOSO LABORAL, son las razones principales por las cuales generan Estrés Laboral a los trabajadores y lleva a cabo a la falta de Productividad existente.

Antecedentes Locales

Arteaga, E, Díaz, V. (2016), Tesis Titulada “El estrés laboral y su influencia en la productividad de los trabajadores del área comercial de financiera confianza- Agencia Cajamarca, 2016, para obtener el título profesional de Licenciado en Administración, El estrés laboral es una enfermedad ocupacional que deteriora seriamente la salud del trabajador y por consiguiente la productividad de la organización. En estos últimos años, la disminución de la actividad minera en Cajamarca; la falta de concretización de proyectos integrales que dinamicen la actividad económica de Cajamarca el desinterés del Gobierno Central en esta región del país; repercute negativamente en la actividad económica de la ciudad.

Cacho, V, Peralta, M. (2016), Tesis Titulada “Relación del estrés laboral con el desempeño laboral en los colaboradores de la clínica Santa Ana, Cajamarca 2016”, para obtener el título profesional de Licenciado en Administración. El estrés laboral se conceptualiza como el conjunto de fenómenos que suceden en el organismo del trabajador con la participación de

los agentes estresantes lesivos derivados directamente del trabajo o que, con motivo de este, puede afectar la salud del trabajador.

Santillán, Z, Yupanqui, J. (2016) Tesis titulada “El estrés laboral y su relación con el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa JC TRANSERV, Cajamarca 2016”, tesis para obtener el título profesional de, Licenciado en Administración. Perú, es un país propenso a la violencia y la pobreza; esto hace que el estrés en las personas aumenta de nivel, por preocupaciones que se viven diariamente, y todo esto hace que el desempeño laboral de los mimos no sea el esperado, como ocurre en la actualidad.

2.2.Bases Teóricas

2.2.1. El Estrés

Chiavenato, I. (2009). El estrés es una condición inherente a la vida moderna. Las exigencias, las necesidades, las urgencias, los plazos por cumplir, los retrasos, las metas y los objetivos, la falta de medios recursos las expectativas de otros, las indefiniciones e infinidad de límites y exigencias provocan que las personas estén expuestas al estrés. No es fácil convivir con tantas demandas ni con tanta incertidumbre sobre la posibilidad de cumplirlas. En las organizaciones, el estrés persigue a las personas. Algunas consiguen manejarlo debidamente y evitan sus consecuencias. Otras sucumban a sus efectos, que se observan claramente en su comportamiento.

Estrés Laboral

Leka, Griffiths, & Cox, (2012). El estrés laboral es la reacción que puede tener el individuo ante exigencias y presiones laborales que no se ajusta a sus conocimientos y capacidades para enfrentar o mantenerlas bajo control y que poner a prueba su capacidad para afrontar la situación. Aunque el estrés pueda producirse en situaciones laborales muy diversas, a menudo se agrava cuando el individuo siente que no recibe suficiente apoyo de sus superiores y colegas.

Martínez Selva, (2004). El estrés puede afectar a todos en cualquier momento y a cualquier edad. Los síntomas del estrés son los elementos cotidianos que por separado hacen demasiado daño, pero juntas pueden ser perjudiciales. También hay que tomar en cuenta que muchas de las veces los trabajadores más que estresados por el trabajo estas se encuentran estresados por el entorno del hogar. Lo bueno del estrés es que favorece la percepción de las situaciones que se presentan, prepara al organismo para enfrentarse ante situaciones nuevas, posibilita actuar de manera más rápida y vigorosa, motivando a las personas a ser más productivas, del organismo al medio .Martínez Selva (2014), menciona que uno de las fuentes del estrés laboral es “La demanda o carga de trabajo y, obviamente, la sobrecarga es una de las fuentes más frecuentes del estrés. Puede tratarse de una demanda excesiva, hablando en términos de cantidad de trabajo o de una demanda relacionada con la calidad del mismo, cuando éste es muy difícil o de gran responsabilidad”.

Estrés en trabajo

Slipac, (1996). El estrés en el trabajo parece cuando las exigencias del entorno superan la capacidad del individuo para hacerlas frente o mantenerlas bajo control, y puede manifestarse de diversas formas. Algunas de sus síntomas más frecuentes van desde la irritabilidad a la depresión, y por lo general están acompañados de agotamiento físico y/o mental. Además, es estrés en el trabajo está asociado con una reducción de la productividad de la empresa y un descenso de la calidad de vida de aquellos que lo sufren, pudiendo incluso ser motivo de baja laboral en los casos más graves, por lo que es conveniente aprender cómo combatirlo, y conocer técnicas eficaces para su manejo. También es útil la realización de determinar ejercicios para eliminar la tensión. En realidad, el estrés es una respuesta fisiológica natural del ser humano, pues actúa como un mecanismo de defensas que prepara nuestro organismo para hacer frente a situaciones nuevas, que presentan un nivel de exigencia superior o que se percibe como una amenaza. El exceso, lo que puede dar lugar a problemas de salud en el mediano y largo plazo, y determinados entornos, como el laboral, pueden ser propicios para ello. No obstante, es conveniente señalar que ni todos los trabajadores reaccionan ante el estrés laboral de igual modo, ni un factor que genere estrés en un individuo tiene necesariamente por qué generarlo en otro, o con la misma inmensidad.

Causas del estrés laboral

A continuación mostraremos las causas o factores estresantes más comunes:

El volumen y ritmo del trabajo

Los colaboradores se ven sometidos a una excesiva carga de trabajo debido a una mala planificación. Los plazos ajustados y la obligación de terminar tareas, elevan los niveles en el trabajador lo puede aumentar su ansiedad, volviéndolo irritable y disminuyendo su capacidad para resolver los problemas y ejecutar las tareas previstas.

Nivel de responsabilidad

La posibilidad de que un pequeño error tenga graves consecuencias es otra de las causas de estrés laboral. El trabajador se ve obligado a mantener concentración absoluta durante un largo periodo de tiempo, donde las distracciones pueden tener consecuencias.

Falta de apoyo

El estrés laboral puede estar causado por la falta de apoyo que el empleado recibe tanto por parte de sus subordinados, como de sus superiores e incluso de sus propios compañeros para resolver algún tipo de duda y obtiene una negativa por respuesta.

Acoso por parte de sus compañeros

En el punto anterior el trabajador se veía privado del apoyo necesario para realizar satisfactoriamente sus tareas, en este caso se va más allá y no sólo se ve privado de apoyo, sino además es objeto de burlas, insultos, intimaciones, amenazas e incluso violencia física (lo que se conoce como “mobbing” o acoso laboral).

Fisiológicas

A todos los seres humanos les afecta los procesos con el desgaste físico, el cual produce enfermedades, que se hacen visibles con el paso del tiempo y estos aumentarán el estrés ya

que disminuyen la capacidad de adaptación y exigen mayor esfuerzo al organismo para realizar cualquier tarea.

Psicológicas

Crisis por acontecimientos importantes, relaciones personas conflictivas, condiciones laborales frustrantes, etc.

Sociales

Herrera, (2012). A nivel social el estrés dependerá del entorno local en que se encuentra y de la propia personalidad, quedará determinado por lo que sucede y como se interpreta, cada cultura tiene un patrón de respuestas en relación a la muerte, la enfermedad, el dinero o la familia, ello determinara las respuestas y el nivel de adaptación posible.

2.2.2. Productividad

Prokompenko, (1989). La productividad es la relación entre la producción obtenida por un sistema de producción obtenida o servicios y los recursos utilizados para obtenerla. La productividad se define como el uso eficiente de recursos, trabajo, capital, tierra, materiales, energía, información, en la producción de diversos bienes y servicios. Una productividad mayor significa la obtención de más con la misma cantidad de recursos, o el logro de una mayor producción en volumen y calidad con el mismo insumo.

Medición de la productividad

Estrés agudo episódico Gutiérrez, H. (2005). La medición de la productividad resulta de valorar adecuadamente los recursos empleados o utilizados para producir a generar ciertos resultados. La productividad vista así tiene dos componentes: eficacia (del total de recursos, cuantos fueron utilizados y cuantos desperdiciados) y eficiencia (de los resultados alcanzados cuantos cumplen los objetivos). Así buscar eficiencia es tratar de que no haya desperdicio de recursos, mientras que la eficacia implica utilizar los recursos para el logro de los objetivos trazados.

$$\text{Productividad} = \frac{\text{Cantidad de productos o servicios realizados}}{\text{Cantidad de recursos utilizados}}$$

Método para evaluar la productividad

Prokopenko, (1989). La dificultad fundamental para medir la productividad de los servicios y del trabajo de oficina reside en la medición del producto y en la reducción de los diversos tipos de producto a un denominador común. Los ingresos obtenidos por día de trabajo pueden ser una medida más adecuada y orientada hacia las metas para cualquier industria de servicios. En términos financieros, esto podría ser el volumen de servicios vendidos y los costos de los factores, en términos de tiempo podrían ser los tiempos tipo para medición de trabajo. Se puede aplicar el método financiero de cálculo utilizando un sistema común de determinación de los costos, el método de tiempo de trabajo mediante la aplicación de la medida del trabajo de oficina.

Dimensiones de la productividad

Hay tres dimensiones de la productividad. Estas se refieren a tres aspectos que se relacionan entre sí y que componen el esquema del mejoramiento de la productividad requerido para lograr el desarrollo deseado en cualquier empresa.

Recurso Humano

El principal recurso que tiene cualquier empresa o institución es el ser humano. Por medio de diversas herramientas prácticas el recurso humano debe administrarse inteligentemente para lograr el mayor nivel de desarrollo posible, PRODUCTIVIDAD cuyo resultado final es la calidad humana.

Sistema productivo

Todas las empresas privadas e instituciones públicas son sistemas productivos donde se manejan recursos humanos se deben administrar eficazmente para lograr un mejoramiento de la productividad cuya resultado final es la calidad de los productos y servicios.

Medio ambiente

Cualquier actividad debe respetar el ambiente natural que nos rodea. Por medio de estrategias de gestión ambiental se logra un mejoramiento de la productividad cuyo resultado final es la calidad de vida.

Figura N^o 1: Dimensiones de la productividad



2.3.Objetivos

2.3.1. Objetivo General

Determinar la relación existente entre el estrés laboral y la productividad laboral de los colaboradores de la agencia CREDISCOTIA FINANCIERA S.A. Cajamarca, 2018.

2.3.2. Objetivos específicos

Determinar la relación del estrés laboral en la dimensión del apoyo en el trabajo y la productividad de los colaboradores de la agencia CREDISCOTIA FINANCIERAS.A. Cajamarca, 2018.

Determinar la relación del estrés laboral en la dimensión de las condiciones psicológicas y la productividad de los colaboradores de la agencia CREDISCOTIA FINANCIERAS.A. Cajamarca, 2018.

Determinar la relación del estrés laboral en dimensión del control sobre el trabajo y la productividad de los colaboradores de la agencia CREDISCOTIA FINANCIERA S.A. Cajamarca 2018.

2.4.Hipótesis

2.4.1. Hipótesis General

Existe Estrés Laboral y una deficiencia productividad de los colaboradores de la agencia CREDISCOTIA FINANCIERA S.A, Cajamarca 2018.

2.4.2. Hipótesis específica

El nivel de Estrés Laboral es alto de los colaboradores de la agencia CREDISCOTIA FINANCIERA S.A, Cajamarca 201

El nivel de Estrés Laboral es alto de los colaboradores de la agencia CREDISCOTIA FINANCIERA S.A, Cajamarca 2018.

2.5. Justificación

Justificación Teórica

Esta investigación se llevará a cabo para mostrar la relación entre el estrés laboral y productividad laboral de los colaboradores de la agencia CREDISCOTIA FINANCIERA S.A, Cajamarca 2018, el hecho de desenvolvimiento de los colaboradores determina, en última instancia, el cumplimiento de las metas de la organización y por ende, su éxito en el mercado.

Marvel Cequea & Rodríguez (2017). Artículo sobre la Productividad desde una perspectiva humana: dimensiones y factores, periodo 2011. La mejora de la productividad es la mejor de las relaciones humanas, derivada de la participación de los colaboradores de su inclusión en la toma de decisiones y en la resolución de problemas. Por lo tanto, la participación la cohesión, el manejo asertivo de los conflictos, el liderazgo, el clima y la cultura organizacional en la productividad de las organizaciones exitosas está en las personas, cuando las personas están motivadas y organizadas y aplican los principios de productividad, calidad y hacen un equilibrio de la tecnología para el progreso humano, la productividad está asegurada.

Justificación práctica

En la agencia CREDISCOTIA FINANCIERA S.A, Cajamarca 2018, se ha observado que se tiene reportes baja productividad de sus colaboradores, por lo cual consideramos realizar la presente investigación, con la finalidad de poder determinar si el estrés laboral tiene relación con la baja productividad de los dichos colaboradores de la agencia, es por esa razón que se considera que esta investigación será de utilidad.

Justificación valorativa

Esta investigación busca demostrar la relación que tiene el estrés laboral para la productividad laboral de los colaboradores de la agencia CREDISCOTIA FINANCIERA S.A, Cajamarca 2018, para así poder definir las causas y características e identificar los síntomas que manifiestan los colaboradores.

Justificación académica

En la agencia CREDISCOTIA FINANCIERA S.A, Cajamarca 2018, el presente trabajo de investigación tiene como finalidad dar a conocer sobre el estrés laboral y la productividad de los colaboradores, determinando así la relación la cual nos ayudará a explicar.; asimismo la presente investigación aportará desde esta dimensión, porque proporcionara a las instituciones financiera la información valiosa sobre sus responsabilidades ante las situaciones y problemas.

CAPÍTULO III. METODOLOGÍA

3.1 Operación de Variables

Operación de la variable: Estrés Laboral.

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES
Estrés Laboral	El Estrés es una tensión provocada por situaciones agobiantes que originan reacciones psicósomáticas o trastornos psicológicos a veces graves (Diccionario de la Real Academia Española, 2012). El término estrés proviene de la física, hace referencia a la presión que ejerce un cuerpo sobre otro, siendo aquel que más presión recibe el que puede destrozarse y fue adoptado por la psicología, pasando a denominar al conjunto de síntomas psicofisiológicos como: cansancio, pérdida del apetito, bajada de peso y astenia, entre otras. Selye, (1950).	Apoyo en el trabajo.	Apoyo a los compañeros.
			Apoyo recibido de los compañeros.
		Condiciones Psicológicas.	Libertad en Toma de decisiones.
			Exigencias intelectuales.
			Presión del tiempo de trabajo.
		Control sobre el trabajo.	Programas de Auditoría.
Creatividad y aplicación			
Desarrollo de las propias habilidades.			

Operacionalización de la variable: Productividad Laboral

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES
Productividad Laboral.	Es la relación entre eficacia y eficiencia, que realiza una persona para generar bienes y servicios, que compara cuánto producimos con los recursos que utilizamos para producirlo. Martínez, (2001).	Factores operativos.	Producción.
			Calidad.
			Conocimiento del trabajo.
		Factores actitudinales.	Comprensión de situaciones.
			Creatividad.
			Capacidad de superación profesional.

3.1. Diseño de investigación

Es una investigación descriptiva – correlacional, ya que el objetivo de la presente investigación consiste en describir cada una de las variables, analizarlas y determinar el grado de asociación y relación entre ellas.

Donde:

M: Muestra

O: Observación

3.2. Tipo de investigación

Investigación descriptiva

3.3. Población y muestra (Materiales, instrumentos y métodos)

Población:

El presente trabajo de investigación tendrá como población a todos los colaboradores de la agencia CREDISCOTIA FINANCIERA S.A, Cajamarca 2018.

Muestra:

La muestra para el presente trabajo es no probabilística, por conveniencia por lo que se tomará a toda la población por ser pequeña. Está representada por los 30 colaboradores de CREDISCOTIA FINANCIERA S.A. agencia Cajamarca, al fin de poder explicar y describir la relación posible que existe en dichas variables.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos

Para interpretar el estrés laboral, así como analizar el nivel de productividad, se aplicó a técnica de encuesta.

En el desarrollo de las entrevistas, se consideró , gerente de agencia , funcionarios de microempresa, funcionarios de consumos, operaciones y funcionarios de servicios(hombres y mujeres) que labora en la agencia CREDISCOTIA FINANCIERA S.A, Cajamarca, 2018, a fin de poder explicar y describir la relación posible que existe entre dichas variables.

Técnicas de procesamiento de datos

Los datos y la información recolectada fueron analizados e interpretados de acuerdo una comparación de cuadros estadísticos de la encuesta realizada.

Se estudiaron y tabularon los datos de acuerdo a los indicadores establecidos para cada una de las variables del estudio.

Se elaboran las tablas y figuras de distribución que permite consolidar y graficar la información, considerando la escala de valoración de cada variable.

Los cuadros estadísticos fueron analizados, interpretados y discutidos de acuerdo a los objetivos e hipótesis.

3.5.Procedimiento

Técnicas de procesamiento de datos

Se utilizara el método analítico para efectuar el análisis de la información de las tablas estadísticas y de los gráficas.

X: Variable Independiente: Estrés Laboral

Y: Variable Dependiente: Productividad Laboral

CAPÍTULO III. RESULTADOS

Determinar la relación entre el estrés laboral y productividad de los colaboradores de la agencia CREDISCOTIA FINANCIERA S.A, Cajamarca ,2018. A continuación se muestran los resultados de investigación teniendo en cuenta los objetivos planteados con las variables identificadas de los datos recolectados que fueron procesados, Se mostraran en las siguientes tablas y figuras.

Tabla N° 1

Rangos de correlación

Rango	Relación
-0.91 a -1.00	Correlación negativa perfecta
-0.76 a -0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.51 a -0.75	Correlación negativa considerable
-0.11 a -0.50	Correlación negativa media
-0.01 a -0.10	Correlación negativa débil
0.00	No existe correlación
0.01 a 0.10	Correlación positiva débil
0.11 a 0.50	Correlación positiva media
0.51 a 0.75	Correlación positiva considerable
0.76 a 0.90	Correlación positiva muy fuerte
0.91 a 1.00	Correlación positiva perfecta

Tabla N° 2: Estadística de fiabilidad estrés laboral y productividad

Estadística de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,971	40

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la agencia CREDISCOTIA FINANCIERA S.A, Cajamarca, 2018.

Tabla 2

Estrés laboral y su relación con la productividad laboral de los colaboradores de la agencia CREDISCOTIA FINANCIERA S.A. Cajamarca, 2018.

Pruebas de normalidad						
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Productividad laboral	,170	30	,027	,919	30	,025
Estrés laboral	,088	30	,200*	,964	30	,387
*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.						

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la agencia CREDISCOTIA FINANCIERA S.A, Cajamarca, 2018.

Interpretación:

De acuerdo a la tabla N^a 2, como el número de colaboradores encuestados (muestra) es menor a 50, se toma como referencia los resultados obtenidos mediante el estadístico de Shapiro – Wilk, en el que se aprecia un valor de significancia $P = (0,025)$, indicando que el cuestionario sobre el Estrés Laboral no tiene una distribución normal. Así mismo, podemos observar que para la Productividad Laboral la prueba arroja un valor de significancia de $P = 0,38 > 0,05$, indicando que la encuesta sobre el Estrés Laboral sí tiene una distribución normal. Entonces, se rechaza la hipótesis H_0 y se acepta la hipótesis H_1 , la encuesta usada para el Estrés Laboral no tiene distribución normal. Por lo tanto, al no tener una distribución normal se procede hacer uso del coeficiente de correlación Rho Spearman para determinar las relaciones entre variables.

Tabla 3: Determinar el grado de relación que existe entre el estrés laboral y la productividad laboral de los colaboradores de agencia, CREDISCOTIA FINANCIERA S.A. Cajamarca 2018.

Correlaciones				
			Productividad laboral	Estrés laboral
Rho de Spearman	Productividad laboral	Coefficiente de correlación	1,000	,814**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
	Estrés Laboral	Coefficiente de correlación	,814**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30
**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).				

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la agencia CREDISCOTIA FINANCIERA S.A. Cajamarca, 2018.

Interpretación

En tabla N^a 3 muestra un coeficiente de correlación Spearman, entre estrés laboral y productividad laboral, de 0,814, dicho valor en nuestra tabla correlación positiva, muy fuerte. Además el nivel de significancia bilateral es de 0,0 es < 0,05, por lo cual es una relación significativa, podemos concluir que existe una relación directa entre el estrés laboral y la productividad laboral y es significativa.

Tabla N: 4 Determinar la correlación que existe Apoyo en el trabajo de los colaboradores de la agencia, CREDISCOTIA FINANCIERA S.A, Cajamarca 2018.

Correlaciones				
			Apoyo en el trabajo	Estrés laboral
Rho de Spearman	Apoyo en el trabajo	Coefficiente de correlación	1,000	,777**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
	Estrés laboral	Coefficiente de correlación	,777**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30
**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).				

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la agencia CREDISCOTIA FINANCIERA S.A, Cajamarca 2018.

Interpretación

En la tabla N^a 4 muestra un coeficiente de correlación Rho Spearman, entre estrés laboral y productividad laboral, de 0,777, dicho valor en nuestra tabla correlación positiva muy fuerte. Además el nivel de significancia bilateral es de 0,0 es < 0,05, por lo cual es una relación significativa, podemos concluir que existe una relación directa entre el estrés laboral y la productividad laboral y es significativa.

Tabla N^o 5: Determinar el grado de correlación que existe en las condiciones psicológicas, de los colaboradores de la agencia CREDISCOTIA FINANCIERA S.A, Cajamarca 2018.

Interpretación

Correlaciones				
			Condiciones psicológicas	Estrés laboral
Rho de Spearman	Condiciones psicológicas	Coefficiente de correlación	1,000	,730**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
	Estrés Laboral	Coefficiente de correlación	,730**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30
** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).				

Fuente: Encuesta elaborada a los colaboradores de la agencia CREDISCOTIA FINANCIERA S.A, Cajamarca 2018.

Interpretación

En tabla N^a 5 muestra un coeficiente de correlación Spearman, entre estrés laboral y productividad laboral, de 0,730, dicho valor en nuestra tabla correlación positiva considerable. Además el nivel de significancia bilateral es de 0,0 es < 0,05, por lo cual es una relación significativa, podemos concluir que existe una relación directa entre el estrés laboral y la productividad laboral y es significativa.

Tabla N^a 6: Determinar el grado de correlación que existe control sobre el trabajo de los colaboradores de la agencia CREDISCOTIA FINANCIERA S.A, Cajamarca 2018.

Correlaciones						
				Control sobre el trabajo	Estrés laboral	
Rho Spearman	de	Control sobre el trabajo	el	Coefficiente de correlación	1,000	,758**
				Sig. (bilateral)	.	,000
				N	30	30
	de	Estrés laboral	de	Coefficiente de correlación	,758**	1,000
				Sig. (bilateral)	,000	.
				N	30	30

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

Fuente: Encuesta elaborada a los colaboradores de la agencia CREDISCOTIA FINANCIERA S.A, Cajamarca 2018.

Interpretación

En la tabla N^a 6 muestra un coeficiente de correlación Spearman, entre estrés laboral y la productividad laboral es de 0,758, dicho valor en nuestra tabla correlación positiva considerable. Además el nivel de significancia bilateral es de 0,0 es < 0,05, por lo cual es una relación significativa, podemos concluir que existe una relación directa entre el estrés laboral y la productividad laboral y es significativa.

CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

4.1. Discusión

Los resultados obtenidos el presente estudio, muestra que el nivel de estrés laboral es alto en los colaboradores de la agencia CREDISCOTIA FINANCIERA S.A, Cajamarca 2018, los factores que determinaron dicho nivel son: Aceptación al trabajo y productividad con un (0, 814), siendo un causante alto nivel de estrés, debido a que los colaboradores de la agencia CREDISCOTIA FINANCIERA S.A, Cajamarca 2018, sobre su nivel de rendimiento.

La productividad, determina por la alta Gerencia, que asignan metas y objetivos a cumplir. Los colaboradores se sienten presionados ya que mensualmente son evaluados según a su productividad y ello determina su permanencia en dicha empresa, lo cual hace que el colaborador esté pensando en sus metas continuamente ya que es una gran preocupación por el cumplimiento de metas y objetivos, según Silirrosas Solano y Rodríguez Alayo(2015) en su investigación de asesores por banca por teléfono del Banco BCP, Indica que los niveles que influyen en el alto nivel de estrés son la sobrecarga de trabajo, debido a las metas comerciales trimestrales; lo que genera mayor presión laboral repercutiendo en el nivel bajo de desempeño. Presentar la discusión de la investigación.

Arteaga, E, Díaz, V. (2016), Tesis Titulada “El estrés laboral y su influencia en la productividad de los trabajadores del área comercial de financiera confianza- Agencia Cajamarca, 2016, para obtener el título profesional de Licenciado en Administración, El estrés laboral es una enfermedad ocupacional que deteriora seriamente la salud del trabajador y por consiguiente la productividad de la organización. En estos últimos años, la disminución de la actividad minera en Cajamarca; la falta de concretización de proyectos integrales que dinamicen la actividad económica de Cajamarca el desinterés del Gobierno Central en esta región del país; repercute negativamente en la actividad económica de la ciudad.

4.2. Conclusiones

Respecto al objetivo general tenemos que el total de los 30 colaboradores de la agencia CREDISCOTIA FINANCIERA S.A, Cajamarca 2018, se observó En tabla N^a 3 muestra un coeficiente de correlación Spearman, entre estrés laboral y productividad laboral, de 0, 814, dicho valor en nuestra tabla correlación positiva, muy fuerte. Además el nivel de significancia bilateral es de 0,0 es < 0,05, por lo cual es una relación significativa, podemos concluir que existe una relación directa entre el estrés laboral y la productividad laboral y es significativa.

Sea identificado un nivel de estrés alto en los trabajadores de la agencia CREDISCOTIA FINANCIERA S.A, Cajamarca 2018, respecto a situaciones con un (0, 777) siendo los factores que influyen con un porcentaje alto “ apoyo en el trabajo”, que el nivel de productividad es deficiente, siendo así el estrés una problemática que está afectando a los colaboradores, donde se terminó que los factores relacionados el estrés laboral genera una deficiente productividad , ante ello se da el propósito de promover actividades que favorezcan la salud física, emocional y mental de las personas que laboran en la agencia Cajamarca y de esta manera , reducir el impacto que genera el estrés laboral.

El nivel de estrés es alto de los colaboradores de la agencia CREDISCOTIA FINANCIERA S.A Cajamarca 2018, la misma que se caracteriza “condiciones psicológicas” muestra un coeficiente de correlación Spearman, entre estrés laboral y productividad laboral, de 0, 730, dicho valor en nuestra tabla n^o 5, la correlación positiva considerable. La cual es una relación significativa, podemos concluir que existe una relación directa entre el estrés laboral y la productividad laboral y es significativa.

Se concluye que el nivel productividad que su deficiente de correlación es muy fuerte en los colaboradores de la agencia CREDISCOTIA FINANCIERA S.A, Cajamarca 2018, con (0,758) muestra la tabla n° 6, correlación positiva considerable, siendo los factores que influyen “ control sobre le trabajo”. Finalmente la investigación conlleva a evidenciar que los niveles de productividad debe ser medidos por parte de las organizaciones, no solo en metas comerciales o indicadores de desempeño, hay que tener en cuenta que es lo que le empleado tenga mejores resultados y que debe hacer la organización. Debería utilizar técnicas o herramientas para hacer frente a esta situación por lo que se plantea lineamientos de mejora de estrés laboral y productividad.

REFERENCIAS

https://www.uv.es/preven/documentacion/105281_8.Estres.pdf

https://www.who.int/occupational_health/publications/pwh3sp.pdf?ua=1

http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S003485972014000300005&script=sci_arttext&fbclid=IwAR34iMKoOWM-ES32jcPY1hfTouomFQArVBJeN7PBmop4P-mbIA021CxnFc4

file:///C:/Users/LEYDI/Downloads/9_Coeficientes_de_asociaci_n_Pearson_y_Spearman_en_SPSS.pdf

http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/3559/Influencia_RojasEncarnacion_Andrea.pdf?sequence=1&isAllowed=y

<http://ri.ufg.edu.sv/jspui/bitstream/11592/8063/3/158.72-H558f-CAPITULO%20II.pdf>

http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/11845/Ruiz%20Aguilar_Vega%20C%C3%B3ndor_Influencia_estr%C3%A9s_laboral1.pdf?sequence=1

<http://www.saudeetrabalho.com.br/download/estres-uso.pdf>

<https://www.sanitas.es/sanitas/seguros/es/particulares/biblioteca-de-salud/estilo-vida/tipos-estres.html>

ANEXOS



FICHA PARA VALIDACION DEL INSTRUMENTO

I. REFERENCIA

- 1.1. Experto: Miguel Angel Macetas Hernandez
 1.2. Especialidad: Estadística
 1.3. Cargo actual: Docente
 1.4. Grado académico: Doctor
 1.5. Institución: Universidad Nacional
 1.6. Tipo de instrumento: Encuesta - Cuestionario
 1.7. Lugar y fecha: Cajamarca 18 de Noviembre

II. TABLA DE VALORACION POR EVIDENCIAS

N°	EVIDENCIAS	VALORACION					
		5	4	3	2	1	0
1	Pertinencia de indicadores	X					
2	Formulado con lenguaje apropiado	X					
3	Adecuado para los sujetos en estudio	X					
4	Facilita la prueba de hipótesis	X					
5	Suficiencia para medir la variable	X					
6	Facilita la interpretación del instrumento	X					
7	Acorde al avance de la ciencia y tecnología	X					
8	Expresado en hechos perceptibles	X					
9	Tiene secuencia lógica	X					
10	Basado en aspectos teóricos	X					
	Total	50					

Coefficiente de valoración porcentual: $c = \dots 100 \dots$

III. OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES

.....

Miguel Angel Macetas Hernandez

 Firma y sello del Experto



FICHA PARA VALIDACION DEL INSTRUMENTO

I. REFERENCIA

- 1.1. Experto: *Arturo Paul Espedon Ortiz*
- 1.2. Especialidad: *Administración*
- 1.3. Cargo actual: *Docente a tiempo parcial*
- 1.4. Grado académico: *Magister*
- 1.5. Institución: *UPN*
- 1.6. Tipo de instrumento: *Cuestionario*
- 1.7. Lugar y fecha:

II. TABLA DE VALORACION POR EVIDENCIAS

N°	EVIDENCIAS	VALORACION					
		5	4	3	2	1	0
1	Pertinencia de indicadores	✓					
2	Formulado con lenguaje apropiado	✓					
3	Adecuado para los sujetos en estudio	✓					
4	Facilita la prueba de hipótesis	✓					
5	Suficiencia para medir la variable	✓					
6	Facilita la interpretación del instrumento	✓					
7	Acorde al avance de la ciencia y tecnología	✓					
8	Expresado en hechos perceptibles	✓					
9	Tiene secuencia lógica	✓					
10	Basado en aspectos teóricos	✓					
	Total	50					

Coefficiente de valoración porcentual: c = *50*.....

III. OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES

.....

.....

.....

.....

[Handwritten Signature]

.....

Firma y sello del Experto

FICHA PARA VALIDACION DEL INSTRUMENTO

- I. REFERENCIA
- 1.1. Experto: *Maria Elena Vera Correa*
 - 1.2. Especialidad: *Business Administration*
 - 1.3. Cargo actual: *Docente*
 - 1.4. Grado académico: *Magister*
 - 1.5. Institución: *UPN*
 - 1.6. Tipo de instrumento: *Examen - Cuestionario*
 - 1.7. Lugar y fecha: *Cajamarca, nov. 2018*

II. TABLA DE VALORACION POR EVIDENCIAS

N°	EVIDENCIAS	VALORACION					
		5	4	3	2	1	0
1	Pertinencia de indicadores	✓					
2	Formulado con lenguaje apropiado	✓					
3	Adecuado para los sujetos en estudio	✓					
4	Facilita la prueba de hipótesis	✓					
5	Suficiencia para medir la variable	✓					
6	Facilita la interpretación del instrumento	✓					
7	Acorde al avance de la ciencia y tecnología	✓					
8	Expresado en hechos perceptibles	✓					
9	Tiene secuencia lógica	✓					
10	Basado en aspectos teóricos	✓					
	Total	50					

Coefficiente de valoración porcentual: c = *100%*

III. OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES

.....

Maria Elena Vera Correa
 MAG. MARIA ELENA VERA CORREA
 C.I.P. N° 138969

.....
 Firma y sello del Experto

Encuesta – Estrés Laboral

Objetivo: Medir el grado de estrés laboral de los colaboradores de la agencia CREDISCOTIA FINANCIERA S.A.

Instrucción: Marque usted con un (x), el grado en el que está de acuerdo con las siguientes afirmaciones. La tabla que se muestra a continuación, presenta el significado de la escala mencionada.

Nota: Lea las alternativas de respuestas entregadas.

Escriba usted el número que más lo identifique.

Escriba usted solo una alternativa por ítem.

Alternativas de respuestas:

Siempre.	5
La mayoría de veces sí.	4
Algunas veces sí, algunas veces no.	3
La mayoría de veces no.	2
Nunca	1

I.- Datos del encuestado

1.1. Sexo: _____

1.3. Tiempo de servicio: _____

1.2. Edad: _____

1.4. Grado de instrucción: _____

Estrés Laboral		Siempre.	La mayoría de las veces sí.	Algunas veces sí, algunas veces no.	La mayoría de las veces no.	Nunca.
1	¿Recibe el apoyo de sus compañeros, ante cualquier dificultad en el trabajo?					
2	¿Brinda apoyo a sus compañeros, ante cualquier dificultad en el trabajo?					
3	¿Las relaciones interpersonales que existen en la empresa, coadyuvan en su trabajo?					
4	¿Cree usted, que sus compañeros de trabajo muestran compromiso en su trabajo?					
5	¿Cuándo tiene trabajo en exceso, siente el apoyo de sus compañeros?					
6	¿Siente plena tranquilidad, al comunicarse con sus compañeros de la agencia?					
7	¿Tiene libertad en la toma de decisiones, frente alguna situación adversa?					
8	¿Siente preocupación por las habilidades técnicas y profesionales exigidas por la agencia?					
9	¿Siente alta tensión por los objetivos y metas exigidos por el jefe inmediato de la agencia?					
10	¿Siente satisfacción y tranquilidad, ya que siempre cumple con los objetivos y metas establecidas?					
11	¿Siente que su trabajo, tiene mucha carga laboral?					
12	¿Considera usted, que el trato que recibe es equitativo por parte de su jefe inmediato?					
13	¿Siente seguridad que su trabajo es reconocido por su jefe inmediato?					
14	¿Considera que, cuando hay una observación o llamada de atención, lo hacen en forma correcta?					
15	¿Siente tensión y/o fatiga frente a las órdenes de su jefe inmediato?					
16	¿Se siente bien en el trabajo, ya que permite utilizar y desarrollar su creatividad?					
17	¿Se siente satisfecho con la retribución económica por las labores desempeñadas?					
18	¿Se siente realizado con el trabajo que desempeña en la agencia CREDISCOTIA FINANCIERA S.A?					
19	¿Siente que la empresa, se preocupa por capacitarle y así desempeñar un mejor trabajo?					
20	¿Siente presión por parte de la empresa, en exigirle capacitaciones, cursos etc.?					

Encuesta – Productividad Laboral.

Objetivo: Medir el grado de productividad laboral de los colaboradores de la agencia CREDISCOTIA FINANCIERA S.A.

Instrucción: Marque usted con un (x), el grado en el que está de acuerdo con las siguientes afirmaciones. La tabla que se muestra a continuación, presenta el significado de la escala mencionada.

Nota: Lea las alternativas de respuestas entregadas.

Escriba usted el número que más lo identifique.
Escriba usted solo una alternativa por ítem.
Alternativas de respuestas:

Siempre.	5
La mayoría de veces sí.	4
Algunas veces sí, algunas veces no.	3
La mayoría de veces no.	2
Nunca	1

Datos del encuestado

I.-

1.1. Sexo: _____ 1.3. Tiempo de servicio: _____
1.2. Edad: _____ 1.4. Grado de instrucción: _____

Productividad Laboral		Siempre.	La mayoría de las veces sí.	Algunas veces sí, algunas veces no.	La mayoría de las veces no.	Nunca.
1	¿Siempre alcanza los objetivos establecidos por la agencia CREDISCOTIA FINANCIERA S.A.?					
2	¿Tiene bien organizado su lugar de trabajo?					
3	¿Mantiene la concentración cuando realiza sus labores?					
4	¿Realiza su trabajo de acuerdo a lo planeado por su jefe inmediato?					
5	¿Cumple con las tareas y funciones designadas, en el tiempo establecido?					
6	¿Realiza los procedimientos necesarios para brindar una atención de calidad?					
7	¿Utiliza los protocolos de atención e información de la agencia, en el día a día?					
8	¿Se pueden discutir asuntos de trabajo, con mis compañeros, sin enojarme?					
9	¿Obtengo reconocimientos, por mi desempeño y trabajo realizado en la agencia?					
10	¿Muestro respeto, tolerancia y buena educación frente algún reclamo de clientes?					
11	¿Existe buena comunicación, con el jefe inmediato de la agencia?					
12	¿He recibido alguna llamada de atención por parte de algún cliente?					
13	¿Me responsabilizo de las malas decisiones que tomo en el trabajo?					
14	¿Cuándo me comunico con los clientes, me aseguro que hayan comprendido la información que les he brindado?					
15	¿Considero importante, las capacitaciones dentro o fuera de la agencia, con la finalidad de mejorar mi trabajo?					
16	¿Me esfuerzo por superar los objetivos establecidos por la agencia?					
17	¿Me siento bien, cuando mis compañeros reciben reconocimientos económicos y/o sociales por su trabajo?					
18	¿La agencia CREDISCOTIA FINANCIERA S.A. se preocupa por mi estabilidad laboral y personal?					
19	¿Brindo un servicio postventa, con los clientes, para poder determinar si el producto o servicio financiero fue adecuado?					
20	¿Siento que en la agencia CREDISCOTIA FINANCIERA S.A. podre alcanzar un ascenso?					

Matriz de consistencia								
Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores					
<p>Problema General:</p> <p>¿Qué relación existe entre el estrés laboral y la productividad laboral de los colaboradores de la agencia CREDISCOTIA FINANCIERA S.A. Cajamarca, año 2018?</p> <p>Problemas Específicos:</p> <p>¿Cuál es el nivel de estrés laboral en los colaboradores de la agencia CREDISCOTIA FINANCIERA S.A. Cajamarca, Año 2018?</p> <p>¿Cuál es el nivel de productividad laboral de los colaboradores de la agencia CREDISCOTIA FINANCIERA S.A. Cajamarca, año 2018?</p>	<p>Objetivo General:</p> <p>Determinar la relación existente entre el estrés laboral y la productividad laboral de los colaboradores de la agencia CREDISCOTIA FINANCIERA S.A. Cajamarca, año 2018.</p> <p>Objetivos Específicos:</p> <p>Determinar el nivel de estrés laboral en los colaboradores de la agencia CREDISCOTIA FINANCIERA S.A. Cajamarca, Año 2018.</p> <p>Determinar el nivel de productividad laboral de los colaboradores de la agencia CREDISCOTIA FINANCIERA S.A. Cajamarca, año 2018.</p> <p>Identificar el grado de correlación existente entre el nivel de estrés y productividad laboral, de los colaboradores de la agencia CREDISCOTIA FINANCIERA S.A. Cajamarca, Año 2018.</p>	<p>Hipótesis General:</p> <p>H0: Existe una relación inversa entre el estrés laboral y la productividad laboral de los colaboradores de la agencia CREDISCOTIA FINANCIERA S.A. Cajamarca, año 2018</p> <p>Hipótesis Específicas:</p> <p>H1: El nivel de estrés laboral que presentan los colaboradores de la agencia CREDISCOTIA FINANCIERA S.A. Cajamarca, año 2018, es alto.</p> <p>H2: El nivel de productividad laboral de los colaboradores de la agencia CREDISCOTIA FINANCIERA S.A. Cajamarca, año 2018, es baja.</p> <p>H3: El grado de correlación existente entre el nivel de estrés y productividad laboral, de los colaboradores de la agencia CREDISCOTIA FINANCIERA S.A. Cajamarca, Año 2018, es -1, con relación directa negativa.</p>	Variable 1 Estrés Laboral					
			Dimensiones		Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles o rangos
			Apoyo en el trabajo		Apoyo de los compañeros Apoyo recibido de los compañeros	1,2,3,4,5,6	Escala: (1) Muy insatisfecho; (2) Insatisfecho; (3) Neutro; (4) Satisfecho; (5) Muy satisfecho.	Bajo Medio Alto
			Condiciones Psicológicas		Libertad en toma de decisiones. Exigencias intelectuales Presión del tiempo de trabajo.	7,8,9,10,11		
			Control sobre el trabajo		Programas de Auditoría Creatividad y aplicación Desarrollo de las propias habilidades	12,13,14,15,16, 17,18,19,20		
			Variable 2 Productividad Laboral					
			Dimensiones		Indicadores	Ítems	Escala de valores	Niveles o rangos
			Factores operativos		Producción Calidad Conocimiento del trabajo.	1,2,3,4,5,6,7	Escala: (1) Nunca; (2) Casi nunca; (3) Algunas veces; (4) La mayoría de veces; (5) Siempre.	Bajo Medio Alto
			Factores actitudinales		Comprensión de situaciones Creatividad Capacidad de superación profesional.	8,9,10,11,12,13, 14, 15,16,17,18 19,20		
			Tipo y Diseño de investigación		Población y Muestra	Técnicas e Instrumentos		
<p>Tipo: Descriptiva / Correlacional. Diseño: No experimental / Transversal. Método: Analítico / Simético.</p>		<p>Población: Está compuesta por los 30 colaboradores que en la empresa CREDISCOTIA FINANCIERA S.A. agencia Cajamarca. Tipo de muestreo: No probabilística, por conveniencia. Tamaño de muestra: Se tomará a toda la población por ser pequeña. Está representada por los 30 colaboradores de CREDISCOTIA FINANCIERA S.A. agencia Cajamarca.</p>	<p>Variable 1: Estrés Laboral Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario Monitoreo: 60 minutos Ámbito de Aplicación: CREDISCOTIA FINANCIERA S.A. - CAJAMARCA. Forma de Administración: Individual Variable 2: Productividad Laboral Técnicas: Escala gráfica. Encuesta Instrumentos: Cuestionario Año: 2018 Monitoreo: 50 minutos Ámbito de Aplicación: CREDISCOTIA FINANCIERA S.A. - CAJAMARCA Forma de Administración Individual</p>	<p>DESCRIPTIVA: Excel Variable 1: Estrés Laboral. Variable 2: Productividad Laboral. INFERENCIAL: Paquete estadístico SPSS Correlación de las variables 1 y 2 Rho de Spearman</p>				