



# FACULTAD DE NEGOCIOS

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN

“PERCEPCIÓN DEL ESTRÉS LABORAL Y LA  
PRODUCTIVIDAD DE LOS FUNCIONARIOS EN LAS  
ENTIDADES FINANCIERAS, LIMA, 2021”

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciada en Administración

**Autoras:**

Silvia Gonzales Sala  
Silvia Rojas Francisco

**Asesor:**

Mg. Raul Santiago Bacigalupo Lago

Lima – Perú

2021

## DEDICATORIA

Este proyecto quiero dedicárselo a Dios y a mi familia, por el apoyo y fortaleza que me brindaron en todo momento para poder realizar este trabajo y finalizarlo con éxito, a todos mis amigos y compañeros con quienes pude compartir experiencias en el transcurso de mi carrera, por el gran apoyo moral e incondicional que me brindaron, para de esta manera terminar mi carrera con éxito.

Silvia Gonzales

Este trabajo quiero dedicárselo a Dios, a mi abuelito que está en cielo, por su apoyo incondicional y a mis padres por el apoyo que me brindaron a lo largo de este camino, dándome palabras de aliento para seguir a pesar de las complicaciones que se presentaron en el camino.

Silvia Rojas

## AGRADECIMIENTO

Agradecer en primer lugar a la Universidad Privada del Norte, porque nos ha brindado facilidades en el transcurso de estos largos años, por la calidad de los docentes y el conocimiento que nos han brindado hasta el día de hoy, mediante sus enseñanzas y motivación para que logremos nuestro objetivo.

Silvia Gonzales

Agradecer A nuestro docente el Mg. Raúl Bacigalupo por el gran asesoramiento y el apoyo constante que nos brindó durante este proceso de aprendizaje. Y agradecer también a nuestros padres, familiares y amigos, que nos apoyaron en todo momento.

Silvia Rojas

## TABLA DE CONTENIDO

DEDICATORIA	2
AGRADECIMIENTO	3
ÍNDICE DE TABLAS	5
ÍNDICE DE FIGURAS	8
RESUMEN	11
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN	13
CAPÍTULO II. METODOLOGÍA	43
CAPÍTULO III. RESULTADOS	53
CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	72
REFERENCIAS	78
ANEXOS	85

## INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Trabajadores por financieras en Lima.....	19
Tabla 2. <i>Población total de los funcionarios en las entidades financieras en Lima</i> .....	45
Tabla 3. <i>Valores de alfa de Cronbach</i> .....	49
Tabla 4. <i>Validación de expertos</i> .....	53
Tabla 5. <i>Congruencia de los expertos</i> .....	53
Tabla 6. <i>Resumen de Procesamiento de casos</i> .....	54
Tabla 7. <i>Estadísticas de fiabilidad</i> .....	54
Tabla 8. <i>Frecuencias por rangos del Estrés laboral</i> .....	55
Tabla 9. <i>Frecuencias por rangos de la Productividad</i> .....	56
Tabla 10. <i>Frecuencias por rangos de Conflictos del puesto de trabajo</i> .....	57
Tabla 11. <i>Frecuencias por rangos de Sobrecarga del puesto de trabajo</i> .....	58
Tabla 12. <i>Frecuencias por rangos de Ambigüedad del puesto de trabajo</i> .....	59
Tabla 13. <i>Frecuencias por rangos de la Eficiencia</i> .....	60
Tabla 14. <i>Frecuencias por rangos de la Eficacia</i> .....	61
Tabla 15. <i>Prueba de Kolmogórov-Smirnov para una muestra</i> .....	62
Tabla 16. <i>Coefficiente de correlación Spearman</i> .....	64
Tabla 17. <i>Correlación entre el Estrés laboral y la Productividad</i> .....	66
Tabla 18. <i>Correlación entre Conflictos en el puesto de trabajo y la Productividad</i> .....	68
Tabla 19. <i>Correlación entre la Sobrecarga del puesto de trabajo y la Productividad</i> .....	69
Tabla 20. <i>Correlación entre la ambigüedad del puesto de trabajo y la Productividad</i> .....	71
Tabla 21. <i>Considera usted que existe una comunicación clara y oportuna en su entidad</i> .....	95

Tabla 22. <i>Usted cree que los canales de comunicación en su entidad son apropiados</i> .....	95
Tabla 23. <i>Usted otorga apoyo a sus compañeros de equipo</i> .....	96
Tabla 24. <i>Usted recibe apoyo de sus compañeros de trabajo</i> .....	97
Tabla 25. <i>Usted cree que su desempeño es reconocido por sus líderes</i> .....	98
Tabla 26. <i>Usted recibe reconocimiento por su desempeño en el puesto de trabajo</i> .....	99
Tabla 27. <i>Usted considera que tiene exceso de carga laboral en su puesto de trabajo</i> .....	100
Tabla 28. <i>Usted considera que le asignan labores administrativas en demasía</i> .....	101
Tabla 29. <i>Para cumplir con las responsabilidades de su puesto de trabajo debe laborar fuera del horario de trabajo</i> .....	102
Tabla 30. <i>Las funciones de su puesto de trabajo lo agotan físicamente</i> .....	103
Tabla 31. <i>Considera usted que se encuentra agotado mentalmente al finalizar sus labores</i> .....	104
Tabla 32. <i>Se siente agotado mentalmente con las actividades que realiza en su puesto de trabajo</i> .....	105
Tabla 33. <i>Considera usted que tiene la información necesaria para cumplir con las exigencias de su puesto de trabajo</i> .....	106
Tabla 34. <i>Considera usted que las normativas de su puesto de trabajo son fáciles de entender</i> .....	107
Tabla 35. <i>Llega a cumplir las metas de su puesto de trabajo en el plazo establecido</i> .....	108
Tabla 36. <i>Cree que tiene el tipo suficiente para cumplir con las exigencias comerciales de su puesto de trabajo</i> .....	109
Tabla 37. <i>Cuenta con los recursos materiales para cumplir con su trabajo</i> .....	110
Tabla 38. <i>Usted cumple con las metas mensualmente</i> .....	111

Tabla 39. <i>Considera usted que las metas mensuales que le piden están acorde al cargo que desempeña</i> .....	112
Tabla 40. Considera usted que recibe el apoyo de su organización para el logro de sus metas	113
Tabla 41. <i>Considera usted que su líder lo guía para lograr las metas de su puesto de trabajo</i> .....	114

## INDICE DE FIGURAS

<i>Figura 1.</i> Impactos de la pandemia en el rendimiento de los equipos .....	14
<i>Figura 2.</i> Situación del síndrome de Burnout en Colombia. ....	15
<i>Figura 3.</i> Funcionarios por empresa financiera en Lima. <i>Fuente:</i> Elaboración Propia.....	20
<i>Figura 4.</i> Cantidad de oficinas de El Instituto Nacional de Estadística e Informática (2019). ..	21
<i>Figura 5.</i> Modelo del estrés profesional. ....	26
<i>Figura 6.</i> Estrés en el trabajo: dos conceptualizaciones alternativas. Fuente: Otero J., Santiago, M & Castro, C (2015). Estrés laboral y burnout.....	31
<i>Figura 7.</i> Síntomas del estrés. Fuente: Robbins S. & Coulter M. (2014). Administración. Pearson Educación de México S.A. de C.V.....	33
<i>Figura 8.</i> Fuente: Robbins S. & Coulter M. (2014). Administración. Pearson Educación de México S.A. de C.V.....	36
<i>Figura 9.</i> Eficiencia y eficacia en la administración. ....	37
<i>Figura 10.</i> Eficiencia y eficacia según Barnard.....	38
<i>Figura 11.</i> La participación del individuo: costos y beneficios personales en su relación con la organización. ....	40
<i>Figura 12.</i> Percepción de la organización: beneficios y costos para mantener a las personas como miembros de la organización .....	40
<i>Figura 13.</i> Funcionarios de las entidades financieras en Lima.....	46
<i>Figura 14.</i> Gráfico de barras del Estrés laboral. Elaboración propia .....	55
<i>Figura 15.</i> Gráfico de barras de la Productividad. Elaboración propia .....	56
<i>Figura 16.</i> Gráfico de barras de Conflictos en el puesto de trabajo .....	57



<i>Figura 17.</i> Gráfico de barras de Sobrecarga en el puesto de trabajo. ....	58
<i>Figura 18.</i> Gráfico de barras de Ambigüedad del puesto de trabajo.....	59
<i>Figura 19.</i> Gráfico de barras de Eficiencia.....	60
<i>Figura 20.</i> Gráfico de barras de la Eficacia.....	61
<i>Figura 21.</i> Gráfico de barras de la distribución de frecuencias de la pregunta 1 .....	95
<i>Figura 22.</i> Gráfico de barras de la distribución de frecuencias de la pregunta 2 .....	96
<i>Figura 23.</i> Gráfico de barras de la distribución de frecuencias de la pregunta 3 .....	97
<i>Figura 24.</i> Gráfico de barras de la distribución de frecuencias de la pregunta 4 .....	98
<i>Figura 25.</i> Gráfico de barras de la distribución de frecuencias de la pregunta 5 .....	99
<i>Figura 26.</i> Gráfico de barras de la distribución de frecuencias de la pregunta 6 .....	100
<i>Figura 27.</i> Gráfico de barras de la distribución de frecuencias de la pregunta 7 .....	101
<i>Figura 28.</i> Gráfico de barras de la distribución de frecuencias de la pregunta 8 .....	102
<i>Figura 29.</i> Gráfico de barras de la distribución de frecuencias de la pregunta 9 .....	103
<i>Figura 30.</i> Gráfico de barras de la distribución de frecuencias de la pregunta 10 .....	104
<i>Figura 31.</i> Gráfico de barras de la distribución de frecuencias de la pregunta 11 .....	105
<i>Figura 32.</i> Gráfico de barras de la distribución de frecuencias de la pregunta 12 .....	106
<i>Figura 33.</i> Gráfico de barras de la distribución de frecuencias de la pregunta 13 .....	107
<i>Figura 34.</i> Gráfico de barras de la distribución de frecuencias de la pregunta 14 .....	108
<i>Figura 35.</i> Gráfico de barras de la distribución de frecuencias de la pregunta 15 .....	109
<i>Figura 36.</i> Gráfico de barras de la distribución de frecuencias de la pregunta 16 .....	110
<i>Figura 37.</i> Gráfico de barras de la distribución de frecuencias de la pregunta 17 .....	111
<i>Figura 38.</i> Gráfico de barras de la distribución de frecuencias de la pregunta 18 .....	112
<i>Figura 39.</i> Gráfico de barras de la distribución de frecuencias de la pregunta 19 .....	113

*Figura 40.* Gráfico de barras de la distribución de frecuencias de la pregunta 20 ..... 114

*Figura 41.* Gráfico de barras de la distribución de frecuencias de la pregunta 21 ..... 115

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo determinar la relación que existe entre el estrés laboral y la productividad de los funcionarios en las entidades financieras, Lima, 2021 para conocer las cómo se relacionan.

En cuanto a la metodología empleada tiene un enfoque cuantitativo, de diseño no experimental de corte transversal, la investigación es de tipo descriptiva correlacional. La información se obtuvo aplicando la técnica de encuesta la cual estuvo conformada por una muestra probabilística de 278 funcionarios de las entidades financieras la misma que fue validada por expertos de la Universidad Privada del Norte, todo el procedimiento de la información obtenida se realizó por el programa estadístico IBM SPSS Ver. 25 logrando obtener como resultado un Alfa de Cronbach de 0,839 lo cual confirmo la confiabilidad de la investigación.

Se concluye que existe una relación significativa entre las variables estrés laboral y la percepción de la productividad con una correlación de Spearman de Spearman de 0,650.

**Palabras clave:** Estrés laboral, Productividad, ambigüedad del puesto de trabajo, conflictos del puesto de trabajo, sobrecarga del puesto de trabajo, Eficiencia, Eficacia.

### ABSTRACT

The objective of this research work is to determine the relationship that exists between work stress and the productivity of officials in financial entities, Lima, 2021 to know how they are related.

Regarding the methodology used, it has a quantitative approach, with a non-experimental cross-sectional design, the research is descriptive and correlational. The information was obtained by applying the survey technique which was made up of a probabilistic sample of 278 officials from financial institutions, which was validated by experts from the Universidad Privada del Norte, the entire procedure of the information obtained was carried out by the program Statistical IBM SPSS Ver. 25 obtaining as a result a Cronbach's Alpha of 0.839 which confirmed the reliability of the investigation.

It is concluded that there is a significant relationship between the variables work stress and the perception of productivity with a Spearman correlation of Spearman of 0.650.

**Keywords:** Job stress, Productivity, Job ambiguity, Job conflicts, Job overload, Efficiency, Effectiveness.

## CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

El estrés, es una enfermedad que viene aquejando a la población a nivel mundial, desde el siglo XX. Sánchez(2010), nos dice que el estudiante Selye de la carrera de medicina fue el primero en descubrirlo en el año 1930, en ese entonces él llamo a la enfermedad, el síndrome de estar enfermo, debido a los signos en común que padecían los pacientes que estaban a su cuidado, ya que presentaban, cansancio, pérdida del apetito, baja de peso, astenia, independientemente de la enfermedad que padecían, posteriormente Selye, realizo un estudio en ratas donde observo alteraciones de las hormonas suprarrenales, a lo que el llamo estrés biológico.

En la actualidad el estrés laboral a nivel mundial se ha incrementado debido a la pandemia, Ortiz (2021), nos dice que debido a la pandemia que venimos afrontando por la Covid-19, el riesgo a sufrir enfermedades psicológicas relacionadas al trabajo se ha incrementado, debido a las medidas tomadas por muchos países para frenar los contagios, como es el confinamiento, los cambios en la modalidad del trabajo, la alta demanda del trabajo, las pérdidas de familiares y la incertidumbre sobre sus puestos de trabajo.

La salud mental ha sido muy afectada en tiempos de pandemia, especialmente en las personas que padecen enfermedades como ansiedad o depresión entre otras, esto se debe a los cambios que se realizaron en la sociedad, debido a la situación que se viene afrontando y por la preocupación de haber contraído la enfermedad, muchas personas empezaron a creer que sentían síntomas, desarrollando así un comportamiento disfuncional.



Figura 1. Impactos de la pandemia en el rendimiento de los equipos

Fuente: Chile Unido Fundación. <https://www.chileunido.cl/?p=8711>

Según Martínez (2020), nos dice que la Organización Mundial de la Salud (OMS), advierte que se debería tomar en cuenta aumentar la inversión en la salud mental, debido a la probabilidad de un incremento de problemas mentales. Según la Organización Internacional del Trabajo (OIT), (2019) “cada año mueren 2.8 millones de personas por accidentes laborales o enfermedades relacionadas con el trabajo y 160 millones de trabajadores sufren enfermedades ocupacionales y se produce 374 millones de lesiones no mortales, lo que genera un costo del PBI del 3,4% global de cada año por las malas prácticas de seguridad y salud en el trabajo”. En España según la Tesorería General de la Seguridad Social (2020) manifiesta que el 2019 el estrés laboral ha sido el causante del ausentismo del 30% de los trabajadores en las empresas, por lo que el 40% de los trabajadores manifiestan sentirse estresados, lo que ha causado de que muchos de ellos bajen en un 60% su productividad en sus labores diarias.

En Colombia el estrés laboral es alto según el informe realizado por Toro (2021) el 19,25% de los reportes corresponden a síntomas de ansiedad causados por algún motivo laboral, 12,94% a reacciones de estrés por altas concentraciones de trabajo, 10,92% a causa de la depresión y 3,25% en relación con conductas suicidas derivadas de factores personales que incluyen sentimientos negativos frente a su actividad laboral. Del total de su población, Colombia cuenta con 22,000.000 millones de trabajadores, dentro de los cuales se estima que entre el 20 y 30%, presentan estrés laboral.



Figura 2. Situación del síndrome de Burnout en Colombia.

Cerca de 19.25% de los trabajadores en el país están experimentando estrés y ansiedad

Según los datos de Essalud (2021). En el Perú debido a la pandemia por la Covid19 y la crisis sanitaria que se viene afrontando en los últimos 8 meses, el estrés laboral en las personas ha tenido un incremento del 70%, el psicólogo Oscar Salinas Chalco del Hospital Guillermo Almenara, indicó que el incremento de estas cifras se debe básicamente al cambio en las condiciones de trabajo, ya que muchas personas permanecen largas horas conectadas a la computadora por el teletrabajo, lo que ha ocasionado que muchos de ellos presenten cuadros de

ansiedad y poca tolerancia para poder relacionarse con las personas y con la sociedad. Por ello también comenta que la mejor manera para prevenir el estrés o disminuir la tensión es realizar actividades físicas y sobre todo respetar las 8 horas de trabajo, ya que si no se toma en cuenta estos problemas a tiempo esto podría causar serios problemas no solo para el colaborador sino también para la empresa, en la disminución de la productividad.

Mediante el Decreto de urgencia 127-2020, se promulgo la prórroga de la modalidad del trabajo remoto hasta 31 de Julio, donde también se estableció el derecho del trabajador para desconectarse una vez cumplida su jornada laboral, con la finalidad de prevenir la posibilidad de sufrir estrés laboral.

Así mismo, Lizama (2021), en su investigación que realizo para saber cómo repercutió el estrés laboral crónico en los peruanos durante la pandemia, nos comenta que en la encuesta realizada por [trabajando.com](https://trabajando.com), del total de los encuestado más del 50% de los peruanos sufren de estrés laboral crónico a consecuencia del teletrabajo, a raíz de la pandemia.

Tal es así que Antonella Sánchez y David Sánchez psicólogos de la Clínica Ricardo Palma, dijeron que el estrés laboral crónico, se debe a las restricciones interpuestas por el estado para disminuir los contagio y también comento que el estrés no es más que una enfermedad que afecta negativamente a las personas, generándoles problemas psicológicos y físicos tanto a los trabajadores y también al empleador.

Al principio del siglo XX, cuando el mundo se encontraba en la era industrial, se desarrollaron los primeros trabajos sobre la administración, trabajos realizados por el estadounidense Frederick Winslow Taylor, creador de la llamada escuela de la administración científica, tuvo como objetivo encontrar la eficiencia de los trabajadores, después de muchos



estudios realizados concluyendo que los trabajadores más productivos de la empresa recibían los mismos honorarios que el compañero menos productivo, mencionaba que los trabajadores con mejor productividad tuvieron una premio económico para de esta manera lograr aumentar su productividad. (Taylor, 2011).

Sin embargo, no todos los empleados estuvieron de acuerdo con los cambios, esto debido al cambio radical que demostraron muchos empleados en sus labores en la empresa.

Si bien es cierto los cambios científicos que brindó Taylor no eran el principal factor para el incremento de la productividad de los trabajadores, dado que estos cambios en la productividad hicieron que los empleados incrementaron su nivel de estrés lo cual generaba una menor productividad.

También uno de los personajes más influyentes en la productividad laboral fue Elton Mayo con su proyecto Hawthorne, consistió en establecer la relación entre las condiciones físicas del entorno laboral y el desempeño de los trabajadores. Meyers (2000) "Mejore la actitud de los empleados y aumentará la productividad" (pág. 15). Proyecto realizado en cuatro fases, las condiciones de la iluminación afectaban los niveles de producción. Mayo mencionaba que mientras más iluminado era mayor era la producción, en la segunda fase era el periodo de introducir periodos de descanso, incentivos y reducción de horas de trabajo, en la fase 3 realizó un programa de entrevistas para poder saber que querían de su trabajo los colaboradores, en la fase 4 y última fue la sala de observación Bank Wire, esta fase trataba sobre la organización informal y su influencia en la productividad, al finalizar este proyecto no dio los resultados como esperaban ya que la actitud de los empleados influye mucho en el desempeño laboral.

El Banco Mundial (2015) nos menciona también que trabajar hasta altas horas de la noche y la fuerte carga laboral, los bajos ingresos y las deudas con entidades financieras en los ciudadanos hacen que las personas tengan un estrés constante, hoy en día muchas personas sufren de estas enfermedades mentales, los cuales generan altos costos económicos en la población y reducen su productividad en sus labores diarios.

La productividad en los últimos años se ha convertido en una de las principales prioridades de las empresas para evaluar el desempeño de sus actividades y su posicionamiento en el mercado, pero también ha traído consigo problemas de salud, ya que, al ejercer presión en los colaboradores para poder llegar a cumplir sus indicadores de productividad, no piensan que estén exponiendo a problemas de salud a su activo máspreciado que es el capital humano.

Después de todo lo antes mencionado, es donde nace la formulación del problema , ya que los funcionarios trabajan en base a metas mensuales, donde tienen una presión diaria para poder llegar a su metas y así ser productivos, donde hay funcionarios que por lo general llegan a sus metas de maneras semanales y manejan de una u otra manera el estrés, en muchas ocasiones lo utilizan para motivarse y poder llegar a sus indicadores, pero hay algunos funcionarios que tienen algunas dificultades para poder llegar a su meta y cuando se acerca el cierre de mes sale a aflorar el estrés , el cual puede llegar a causar daños considerables en la salud, a esto se suma que por la pandemia la morosidad ha aumentado, las labores administrativas en algunas financieras también se ha incrementado por la nueva modalidad de trabajo remoto y el repentino fallecimiento de los clientes, ha generado que muchos funcionarios presenten estados de ansiedad, lo que les genera estrés.

Es debido a ello que presentamos este problema para poder saber si hay relación entre el estrés laboral y la productividad de los funcionarios en las entidades financieras Lima, 2021.

A continuación, mostramos en la tabla 1 el número de trabajadores que cuentan las entidades financieras en Lima, los datos han sido tomados de la página de la SBS al 2021, para la presente investigación tomaremos en cuenta a los funcionarios de cada entidad financiera.

Tabla 1. *Trabajadores por financieras en Lima*

<b>Empresas</b>	Gerentes	Funcionarios	Empleados	Otros	<b>Total</b>
Crediscotia Financiera	23	265	1,389	3	<b>1,680</b>
Compartamos Financiera	83	241	4,749	90	<b>5,163</b>
Financiera Confianza	26	189	2,055	1	<b>2,271</b>
Financiera Efectiva	13	48	1,265	-	<b>1,326</b>
Financiera Qapaq	6	109	458	1	<b>574</b>
Financiera Oh	22	5	1,224	6	<b>1,257</b>
América Financiera	-	-	1	-	<b>1</b>
Mitsui Auto Finance	19	32	157	8	<b>216</b>
Financiera Proempresa	12	47	754	13	<b>826</b>
Financiera Credinka	7	112	984	6	<b>1,109</b>
<b>TOTAL, EMPRESAS FINANCIERAS</b>	<b>211</b>	<b>1,048</b>	<b>13,036</b>	<b>128</b>	<b>14,423</b>

Nota. Fuente: SBS Personal según categoría laboral por empresa financiera. Elaboración propia.

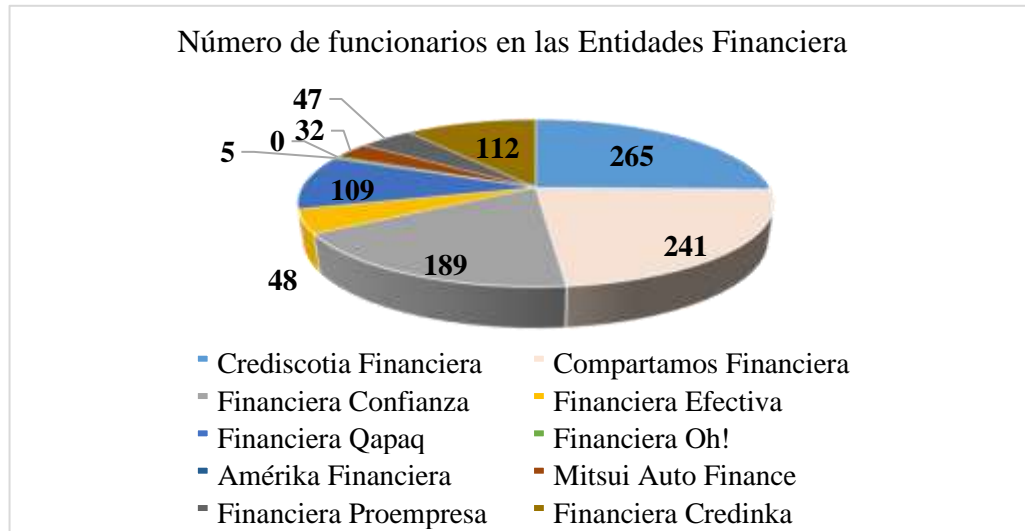


Figura 3. Funcionarios por empresa financiera en Lima. Fuente: Elaboración Propia

En la figura 3 mostramos el gráfico donde se aprecia la cantidad de funcionarios que tiene cada entidad financiera en Lima.

**Sector Financiero** **Compendio Estadístico Provincia de Lima 2019**

**23.10 PROVINCIA DE LIMA: OFICINAS DE LAS EMPRESAS FINANCIERAS, SEGÚN DISTRITO, 2011 - 2019**

Distrito	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019 a/
Total	140	172	211	206	183	219	232	234	238
Lima	8	9	10	9	11	15	13	12	11
Ancón	-	1	1	1	-	-	-	-	-
Ate	14	19	23	22	19	23	24	25	27
Barranco	-	-	1	1	1	1	1	1	1
Breña	-	-	1	1	1	1	1	1	1
Carabayllo	3	5	6	6	5	5	5	5	5
Chorrillos	8	9	10	9	6	9	10	11	11
Comas	9	11	14	14	13	13	14	13	13
El Agustino	2	3	3	3	2	2	2	2	2
Independencia	5	6	6	6	5	7	9	8	8
Jesús María	1	1	2	3	3	3	3	4	4
La Molina	2	2	2	1	1	2	3	4	3
La Victoria	2	2	2	2	3	2	3	1	1
Lince	-	-	1	1	1	1	1	1	1
Los Olivos	7	11	16	15	14	14	14	14	14
Lurigancho	3	3	4	6	5	7	7	7	7
Lurin	4	6	6	5	5	6	6	7	7
Magdalena del Mar	-	-	-	-	-	2	2	2	2
Miraflores	4	3	4	4	4	5	5	6	6
Pachacámac	2	2	3	4	2	2	3	3	3
Puente Piedra	4	6	7	8	7	7	7	7	7
Pueblo libre	-	-	-	-	-	-	-	1	1
Rímac	1	2	2	2	1	1	3	2	2
San Borja	3	5	8	7	9	7	7	7	7
San Isidro	7	7	6	5	5	8	7	8	8
San Juan de Lurigancho	15	18	23	21	20	23	24	24	25
San Juan de Miraflores	7	9	10	10	9	13	13	13	13
San Luis	1	1	1	1	-	-	-	-	-
San Martín de Porres	7	7	7	7	7	8	5	5	6
San Miguel	3	3	3	2	2	5	5	6	6
Santa Anita	3	3	4	4	3	4	5	5	4
Santiago de Surco	4	4	11	8	8	9	11	10	10
Surquillo	1	1	-	-	-	1	1	1	1
Villa El Salvador	6	7	8	10	6	7	11	10	10
Villa María del Triunfo	4	6	6	8	5	6	7	8	11

Figura 4. Cantidad de oficinas de El Instituto Nacional de Estadística e Informática (2019).

Fuente: Información estadística de empresas financiera

Se puede observar en la figura 4 el número de entidades financieras se han incrementado en los últimos años a nivel de Lima, según los datos observados en El Instituto Nacional de Estadística e Informática (2019), lo que ha generado que se desarrolle una alta competencia entre dichas entidades por ser la mejor, para poder lograrlo ejercen presión en sus colaboradores quienes se sienten agotados, ya que su trabajo mensual estaba basado en el cumplimiento metas, lo que ocasiona que muchos colaboradores sientan un cansancio mental por ende sufren de estrés laboral.

A nivel internacional se tienen los siguientes trabajos de investigación:

Calahorrano (2019) en su trabajo de titulación denominado "Identificación de los niveles de Estrés Laboral y su relación con el Clima Organizacional del Personal Docente de educación básica de una Unidad Educativa Fiscal" de la Universidad Central de Ecuador, tiene como principal objetivo determinar la relación entre el Estrés Laboral y el Clima Organizacional del personal el tipo de enfoque de la investigación es cuantitativo, el tipo de diseño empleado fue no experimental, con una técnica de cuestionario la cual fue aplicado a una población de 40 docentes obteniendo así una fiabilidad del estrés laboral con un alfa de Cronbach de 0,880 y del clima organizacional con un alfa de Cronbach de 0,960 obteniendo el coeficiente de correlación de Pearson en SPSS es de -0,765, el coeficiente de correlación de Spearman es de -0,763 determinando así que a un mayor nivel de Estrés Laboral existe un menor nivel de Clima Organizacional

Flores (2019) en su tesis titulada "Estrés, incentivo y satisfacción laboral en los trabajadores del Instituto Miguel de Cervantes de la Universidad Mayor de San Andrés" realizada en La Paz, Bolivia". tiene como principal objetivo determinar el grado de relación entre satisfacción laboral, incentivo laboral y el estrés laboral de los trabajadores. La metodología fue de enfoque cuantitativo y de nivel correlacional. La su muestra fue de 37 personas, la técnica que se utilizó fue la encuesta. Obtuvo como resultado una correlación de Pearson indicando el nivel de la relación entre las variables incentivo laboral y estrés laboral es de 0,899; la relación entre las variables estrés laboral y satisfacción laboral es de 0,911 y la relación entre las

variables satisfacción laboral e incentivo laboral es de 0,931 lo cual nos indica que existe una alta relación entre estas variables.

Dueñas (2020) en su tesis titulada “Estrés laboral y su relación en el desempeño del personal de salud del hospital Natalia Huerta de Niemes”, de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil - Ecuador esta investigación tiene como objetivo analizar la relación entre el estrés laboral y el desempeño del personal para ello se empleó un enfoque cuantitativo con una investigación descriptiva y correlacional, el tamaño de la muestra fue de 76 colaboradores, se estableció como técnica la encuesta con la escala de Likert del 1-4 datos que fueron introducidos en el programa estadístico SPSS, obteniendo un alfa de Cronbach de 0,937, se visualizó su nivel de confiabilidad con una correlación de Pearson de -0,841 con significación estadística menor a 0.01. Concluyendo así que el estrés laboral afecta en forma negativa en el desempeño del personal, es decir, se debe trabajar con mayor énfasis en dichas dimensiones.

A nivel nacional se tienen los siguientes trabajos de investigación:

Velarde (2018). En su tesis titulada “El estrés laboral y la productividad en la empresa Design & Textiles Morales S.A.C, La Victoria, 2018”, para obtener el Título profesional de Licenciado en Administración, en la Facultad de Ciencias Empresariales, en la Universidad Cesar Vallejo, en la ciudad de Lima, Perú. Su principal objetivo fue determinar la relación entre el estrés laboral y productividad. El método que se empleo fue el hipotético deductivo, el diseño fue no experimental, ya que no se modificaron las variables y transversal, debido a que la investigación se dio en un tiempo determinado, el tipo de investigación es aplicada. Para tomar la muestra participaron 40 empleados de la empresa la técnica que se utilizo es la encuesta y el instrumento el cuestionario con la escala de Likert del 1-5, para validación del instrumento paso

por juicio de expertos y para la confiabilidad se empleó el Alfa de Cronbach, donde se obtuvo una fiabilidad de 0,971 y para procesar los datos se empleó el programa estadístico SPSS. De acuerdo a resultados que obtuvieron en el coeficiente de Rho de Pearson es de 0,651 para condiciones estresantes y productividad y Rho de Pearson de 0,707 para sobrecarga de trabajo y un Rho de Pearson de 0,675 de conflictos de roles, se concluyó que si existe correlación significativa entre la variable estrés laboral y productividad.

Heras & Vásquez (2018) En su tesis titulada “El estrés laboral y su relación con la productividad laboral de los colaboradores de la agencia Crediscotia Financiera S.A, Cajamarca 2018”, para optar al grado de Bachiller en Administración, en la Facultad de Negocios, en la Universidad Privada del Norte, departamento de Cajamarca, Perú. El principal objetivo fue determinar la relación existente entre el estrés laboral y la productividad laboral de los colaboradores de la agencia Crediscotia Financiera S.A. La metodología que se empleó es cuantitativa, debido a que se buscó cuantificar los resultados, el diseño es no experimental-transversal, el tipo de investigación fue descriptivo. Para obtener la muestra se consideró un muestreo no probabilístico, el cual estuvo conformado por 30 colaboradores de la agencia, la técnica que emplearon fue la encuesta y el instrumento es el cuestionario con la escala de Likert del 1-5, para el procesamiento de los datos se utilizó el método analítico de la SPSS, la fiabilidad fue del Alfa de Cronbach el cual fue de 0,971. Como conclusión se obtuvo que existe una relación significativa entre las variables estrés laboral y la productividad laboral en la agencia Crediscotia Financiera S.A, Cajamarca 2018, ya que obtuvo un coeficiente de correlación Spearman de 0,814.



Baldeón (2017) En su investigación de tesis titulada “Situación de estrés y productividad laboral en profesionales del hospital Hermilio Valdizán – Santa Anita 2017”, para optar el grado de Magister, en la Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú. El objetivo de la investigación fue determinar la relación que existe entre la situación de estrés y la productividad laboral en los profesionales del hospital Hermilio Valdizán. La metodología que se empleó fue hipotético deductivo, con un enfoque cuantitativo, el tipo de estudio fue básico descriptivo correlacional, ya que se buscó ver la relación entre ambas variables, el diseño fue no experimental, de corte transversal. La muestra fue tomada a 111 personales del hospital, la cual estuvo distribuida por 51 licenciados en enfermería consulta externa y 60 enfermeras de hospitalización y urgencias, para el cálculo de la muestra la fórmula que utilizaron fue probabilística. La técnica que emplearon para la recolección de datos fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario con la escala de Likert del 1 al 5.

Para que determinen la confiabilidad del cuestionario utilizaron el alfa de Cronbach donde obtuvieron una confiabilidad de 0,951 para la variable situaciones de estrés y para la productividad una confiabilidad de 0,895, con dichos resultados se observa que los instrumentos fueron altamente confiables, para procesar los datos utilizaron el SPSS y para que puedan medir la correlación entre las variables utilizaron el coeficiente de correlación de Spearman. En cuanto a la conclusión de acuerdo con los resultados conseguidos, concluyeron que las situaciones de estrés tienen una relación inversa y significativa con la productividad, ya que obtuvieron un coeficiente de correlación de Spearman de -0,638 y un valor P menor a 0,05, confirmando que existe relación inversa y significativa entre la situación de estrés y la productividad laboral, en el personal del hospital.

## Bases teóricas

### Estrés laboral

Stora (1990) *Qué se ¿El estrés?*, México DF, México: Presses Universitaires de frase.

“Esas fuentes de estrés o de tensiones son relativas al ambiente en el trabajo, al trabajo mecanizado, al exceso o a la insuficiencia de trabajo, al peligro físico, a la adecuación del individuo a su medio y a la interrelación familiar/ trabajo.” (Pág.5)

Según lo mencionado podemos decir que el estrés laboral, se da de acuerdo con el trabajo sitio donde se encuentra la persona, ya que dependerá mucho de las funciones que realizará y al entorno familiar que lo rodea.

Cuadro 1.- Un modelo de estrés profesional

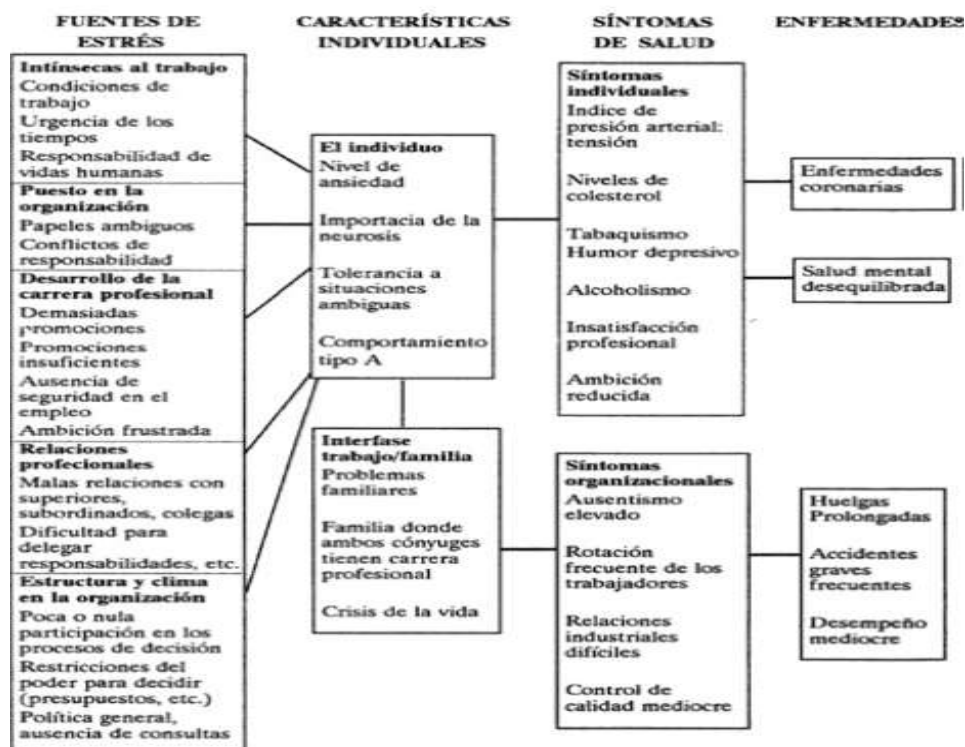


Figura 5. Modelo del estrés profesional.

Fuente: El estrés Primera edición

Otero (2015) *Estrés laboral y burnout*, “Se produce un desajuste entre la persona, el puesto de trabajo y la propia organización, al percibir, la persona, que no dispone de recursos suficientes para afrontar la problemática laboral (presiones internas y externas”. (Pag.52).

De acuerdo con lo indicado podemos decir que el estrés laboral se da cuando la persona siente, que no cuenta con los recursos necesarios y el apoyo de sus superiores para realizar sus labores diarias, lo que genera que la persona se sienta alterada, por las circunstancias que se le presentan.

Acosta (2008), nos dice que el estrés laboral es un estado patológico crónico, el cual se ocasiona debido al trabajo monótono, que realiza el trabajador todos los días, generando así problemas de salud tanto físico como mental, el cual terminara afectando seriamente en la productividad del individuo.

Robbins & Coulter (2014) “El estrés es la reacción adversa que presentan los individuos ante la presión excesiva a que se ven sometidos debido a demandas, restricciones u oportunidades extraordinarias”. (Pág.198).

De acuerdo con lo antes mencionado, el estrés laboral se da cuando una persona siente mucha tensión, cuando no les dan las facilidades para realizar sus actividades de la manera que ellos los vean conveniente y también cuando se presentan ocasiones en las cuales se siente la incertidumbre que si estará haciendo bien las cosas para poder tener mayores posibilidades de mejora.

## Causas del estrés laboral

Las causas del estrés laboral pueden tener su origen, ya sea en factores laborales o factores personales, indistintamente de los llamados estresores, si el individuo percibe algún cambio en sus actividades cotidianas, le generara estrés ya que no tendrá claro lo que tiene que realizar, esto podría estar ligado a las demandas, restricciones u oportunidades (Robbins & Coulter, 2014).

Podemos mencionar algunos ejemplos que podrían causar los estresores:

- Presión de evitar errores
- Tener que entregar tareas en poco tiempo
- Cambios en las labores diarias
- Supervisores muy exigentes
- Falta de compañerismo

Dentro de los estresores organizacionales se encuentran 5 categorías:

### 1. Demandas de la tarea

Se refiere a las labores que realiza el colaborador diariamente, dentro de las cuales encontramos, el puesto de trabajo, las condiciones laborales y el espacio físico en que se llevan a cabo las actividades. Si empleador percibe que tiene las labores que se les asignan son demasiados, esto generara una presión en el colaborados.

Por lo que, si las labores que realiza un colaborador están ligadas a la de otro esto generar un mayor riesgo de tener estrés laboral, ya que no dependerá de uno mismo, sino de otra persona.

En este sentido los colaboradores que sientan que tiene la autonomía para realizar sus labores, menor será el riesgo de padecer estrés laboral. Si el entorno laboral en el cual se desempeñan las labores, no son las más adecuadas, también es un factor de riesgo.

## **2. Demandas del cargo**

Las demandas del cargo según Robbins & Coulter (2014), Está relacionado a las funciones que debe realizar un empleado de acuerdo a su puesto de trabajo, cuanto mayor sea el cargo que asuma, mayor será la presión que sentirá el trabajador, donde encontramos tres puntos como son:

- Los conflictos del puesto de trabajo son expectativas laborales difíciles de satisfacer
- La sobrecarga del puesto de trabajo es cuando se le da mayores obligaciones al colaborador del que su puesto lo establece.
- La ambigüedad del puesto de trabajo se da cuando el colaborador no conoce al detalle los roles que tiene que desarrollar en función a su puesto de trabajo, lo que genera que el colaborador se sienta inseguro de su trabajo.

## **3. Demandas interpersonales**

Es cuando existe una falta de comunicación entre los compañeros de trabajo, ya que no se sienten respaldados en sus funciones, esto sí podría generar un riesgo alto de que se presenten problemas de estrés los empleados que tiene mayor probabilidad a sufrir estos problemas son los que requieren que los estén apoyando constantemente.

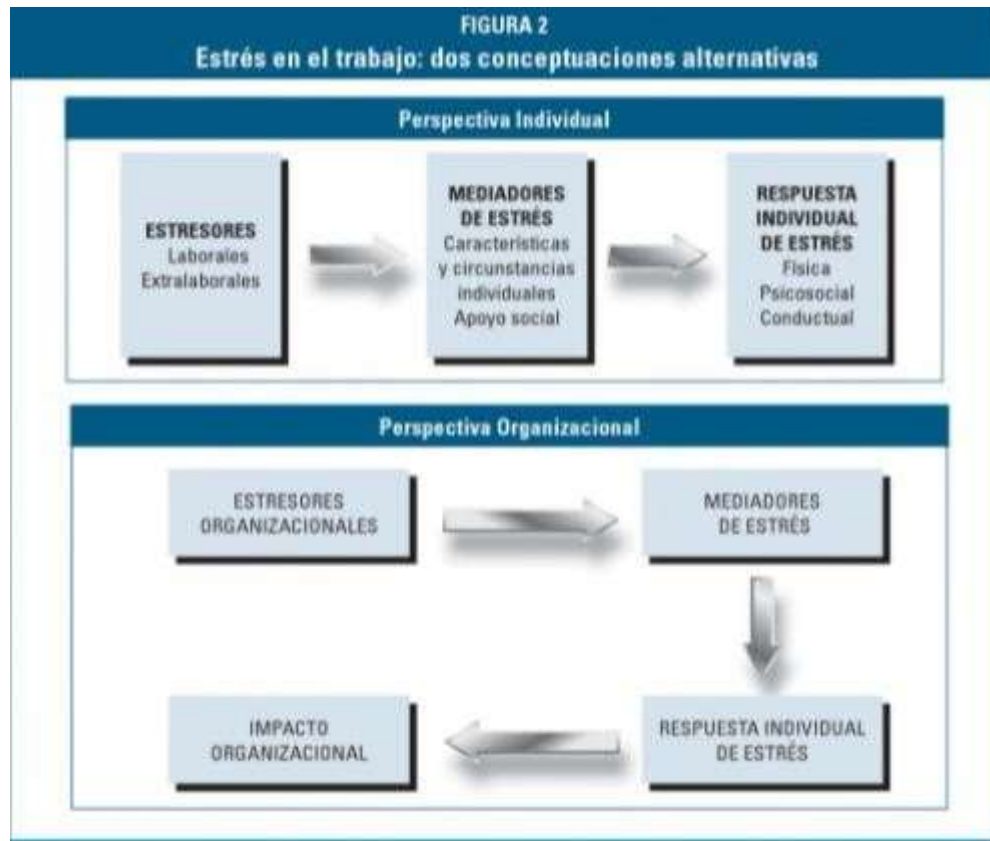
#### **4. Estructura organizacional**

Cuando no existe una adecuada comunicación dentro de la empresa, puede ser un factor determinante para que la personal sufra de estrés, ya que si no se le toma en cuenta sus opiniones esto generar un malestar en el personal y afectar seriamente en su desempeño laboral.

#### **5. Liderazgo organizacional**

Es una representación del estilo de supervisión que asumen los gerentes de la organización. Muchos de los gerentes trabajan generándoles miedo y tensión en sus colaboradores, con la finalidad de alcanzar sus objetivos propuestos, pero no se dan cuenta que con esto se podría causar estrés en los colaboradores y se generaría una disminución en la productividad de los empleados y podrían causar ausentismo.

Entre los factores personales que pueden provocar estrés están los problemas familiares, las dificultades económicas individuales y los rasgos de personalidad.



*Figura 6.* Estrés en el trabajo: dos conceptualizaciones alternativas. Fuente: Otero J., Santiago, M & Castro, C (2015). Estrés laboral y burnout.

Cabe indicar también que las personalidades que tiene cada empleado serán también un factor determinante si pudiera padecer estrés, ya que no todos perciben las situaciones de la misma forma, para ello se considera que existe dos rasgos de personalidades como son:

**La personalidad tipo A**, que corresponde a los individuos caracterizados por una sensación crónica de urgencia, impulsos excesivamente competitivos y dificultad para aceptar y disfrutar el tiempo libre.

**La personalidad tipo B**, correspondiente a quienes no muestran urgencia ni impaciencia.

### Síntomas del estrés

Robbins & Coulter (2014), detallan que el estrés se puede percibir en diferentes maneras que podría ser a nivel físico, psicológico o conductual.

A nivel físico, puede presentar los siguientes síntomas:

- Cambios en su metabolismo
- Mayor frecuencia cardiaca
- Presión arterial alta
- Dolor de cabeza
- Posibilidad de sufrir afecciones cardiacas.

A nivel psicológico, se podría presentar los siguientes síntomas:

- Insatisfacción en el trabajo
- Ansiedad e irritabilidad
- Aburrimiento y negligencia

A nivel conductual, se podrían presentar los siguientes cambios en sus comportamientos:

- Cambios en el nivel de productividad
- Ausentismo
- Rotación laboral
- Cambios de los hábitos de alimentación
- Mayor consumo de alcohol o tabaco
- Movimientos nerviosos
- Desórdenes del sueño





Figura 7. Síntomas del estrés. Fuente: Robbins S. & Coulter M. (2014). Administración. Pearson Educación de México S.A. de C.V.

### Dimensiones de estrés laboral

- **Los conflictos del puesto de trabajo:** Son expectativas laborales difíciles de satisfacer
- **La sobrecarga del puesto de trabajo:** Es cuando se le da mayores obligaciones al colaborador del que su puesto lo establece.
- **La ambigüedad del puesto de trabajo:** Se da cuando el colaborador no conoce al detalle los roles que tiene que desarrollar en función a su puesto de trabajo, lo que genera que el colaborador se sienta inseguro de su trabajo.

### Indicadores

#### Los conflictos del puesto de trabajo

#### Comunicación interna

Brandolini & Gonzales (2009) Nos menciona que, “Por su parte, la comunicación interna, es la que está destinada al público interno de la organización. Y por ser el tema central de este texto, es la que a continuación se va a desarrollar y profundizar” (Pag.12).

La comunicación interna es importante en las empresas para poder tener un buen desempeño en los colaboradores.

### **Relaciones interpersonales**

Wiemann (2011) Nos menciona que “tiene como propósito desarrollar relaciones que nos permitan sentirnos bien” (Pág. 34).

Tener una buena relación interpersonal entre los colaboradores es fundamental, para llegar a cumplir los objetivos trazados como organización.

### **Reconocimiento**

Sánchez (2016) Nos comenta que “Desde esta perspectiva, el reconocimiento solo hace referencia al plano cultural de la justicia, sin embargo, un enfoque global también debe hacer referencia al plano económico de la misma, la redistribución.” (Pág.17)

Es importante que los líderes de las organizaciones, reconozcan el esfuerzo y desempeño de los colaboradores, ya que esto los motivara a seguir dando lo mejor de sí, para el desarrollo de sus actividades.

### **La sobrecarga del puesto de trabajo**

#### **Responsabilidades**

Las responsabilidades en las empresas son importantes, ya que dependerá de la magnitud de la responsabilidad que se les dé a los colaboradores para que ellos puedan llevar un desempeño.

#### **Agotamiento físico**

Es cuando se da una fatiga donde se siente la falta de energía, el cual puede ser por una sobre esfuerzo al momento de realizar las actividades, lo que genera que la persona sienta un desgaste físico.

### **Agotamiento mental**

Se da cuando se siente un cansancio en el cerebro, debido a la sobre carga de labores y preocupaciones personales que tenemos como seres humanos, ya que se trata de conciliar los trabajos laborales y las responsabilidades laborales, lo que a la larga puede generar un problema para la salud.

### **La ambigüedad del puesto de trabajo**

#### **Información del puesto**

Es el detalle de las funciones y responsabilidades de cada puesto de trabajo, que deben de cumplir cada colaborador de acuerdo al puesto que desempeña.

### **La Productividad**

Robbins & Coulter (2014), mencionan que:

Adam Smith concluyó que la división del trabajo aumentaba la productividad al incrementar la habilidad y destreza de cada trabajador, evitar la pérdida de tiempo necesaria para cambiar de tarea, y alentar la invención de artilugios y maquinaria que redujeran el esfuerzo humano” (pág. 27).

La productividad en las empresas es muy importante debido a se refiere a la cantidad de bienes y servicios producidos del personal entre los insumos utilizados divididos entre la

cantidad de insumos para lograr ese nivel de producción, este nivel de producción se puede determinar en función a los ingresos que percibidos de la entidad por la venta de sus bienes o servicios.

1. Desarrollar un procedimiento científico para cada elemento del trabajo realizado por un individuo para reemplazar el antiguo método empírico.
2. Seleccionar científicamente a los trabajadores, y luego capacitarlos, educarlos y desarrollarlos.
3. Colaborar plenamente con los trabajadores, para asegurarse de que todo el trabajo sea ejecutado de acuerdo con los principios del procedimiento científico desarrollado para dicho propósito.
4. Dividir el trabajo y la responsabilidad lo más equitativamente posible entre la gerencia y los trabajadores. Los gerentes deben realizar todo el trabajo para el que estén mejor capacitados que los trabajadores.

---

*Figura 8.* Fuente: Robbins S. & Coulter M. (2014). Administración. Pearson Educación de México S.A. de C.V.

Teniendo en cuenta lo anterior podemos definir que la productividad tiene factores que tienen que emplearse de manera óptima los cuales serán de gran apoyo para el desempeño laboral de los trabajadores.

### **Productividad laboral**

Robbins & Coulter (2014). Mencionan que:

Las experiencias que tuvo en Midvale permitieron que Taylor definiera directrices claras para mejorar la eficiencia en materia de producción. Desde su punto de vista, los cuatro principios administrativos derivados de ellas ... generarían prosperidad tanto para los trabajadores como para los gerentes. (pág.28)

Se le define también como la productividad por horas trabajadas, la cual a la vez se puede determinar como el aumento o la disminución del rendimiento para la elaboración del producto final en función del tiempo invertido. Taylor (1911) *“La máxima prosperidad no puede existir más que como resultado de la máxima productividad”* (pág. 21).

### Dimensiones de la productividad

Robbins & Coulter (2014), indican lo siguiente:

Productividad de la fuerza laboral. Ésta es una medida de desempeño muy importante para los gerentes y los creadores de políticas de todo el mundo. Los gobiernos quieren que sus fuerzas de trabajo sean productivas. A los gerentes les interesa que sus empleados sean productivos. La productividad tiene que ver tanto con la eficiencia como con la eficacia. (pág. 442).



Figura 9. Eficiencia y eficacia en la administración.

Fuente. Robbins S. & Coulter M. (2014). Administración. Pearson Educación de México S.A. de C.V.

Estos términos van de la mano para de esta manera lograr los objetivos de la entidad.

**Eficiencia**, este término se refiere en que la persona logre los mejores resultados a partir de la menor cantidad de recursos o insumos.

**Eficacia** significa hacer lo correcto para lograr los objetivos de la empresa.

Ambos términos tienen que ir de la mano debido a que una persona eficiente solo se dedica a luchar por sus logros de manera individual lo cual se evalúa para a entidad de manera negativa ya que no hay el trabajo en equipo, por lo contrario, el personal que es eficaz en la empresa va a costa de sus intereses personales, familiares y hasta sociales

Chiavenato (2004): "Es necesario ser eficaz para proporcionarle resultados a la organización y eficiente para progresar en la vida" (pág. 78)

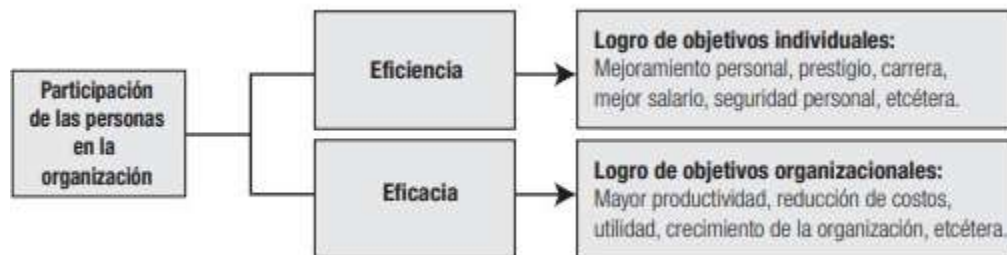


Figura 10. Eficiencia y eficacia según Barnard.

Chiavenato I. (2004). Administración de recursos humanos. Editorial MGRW-Hill/interamericana editores, S.A. de C.V.

Toda empresa depende mucho del rendimiento de su personal, pero para que este rendimiento sea óptimo el empleado debe ser capaz de lograr el equilibrio entre ambos términos demostrado ser eficiente y eficaz a la vez.

### **Indicadores de la eficiencia Tiempo**

Robbins & Coulter (2014), "Implementaron técnicas de manufactura eficiente mediante el descenso de los niveles de inventario, la disminución del tiempo necesario para fabricar los productos, y la reducción de la tasa de rechazo de los artículos" (pág. 8)

Este indicador permite saber que el empleado realiza las metas requeridas por la empresa en un corto tiempo logrando así rendir una mejor productividad.

### **Recursos**

Robbins & Coulter (2014), " Los recursos son los activos financieros, físicos, humanos e intangibles que emplea para desarrollar, manufacturar y entregar productos a sus clientes; representan el "qué" posee la organización" (pág. 243) Podemos definir que este indicador es lo que cuenta la empresa para poder lograr sus objetivos.

### **Indicadores de la eficacia**

#### **Objetivos**

Chiavenato (2004). "Los objetivos sirven como unidad de medida para verificar y evaluar la productividad de la organización, de sus áreas e incluso de sus participantes. (pág.22)

Podemos mencionar que los objetivos de la organización es importante tenerlas claras desde el inicio ya que con ello podemos tener un menor costo y un menor esfuerzo a la meta.

#### **Apoyo Organizacional**

Ascencio (2011) afirma que:

El apoyo para el progreso en el desarrollo personal de los miembros del equipo, reconocimiento por el buen desempeño en las tareas, satisfacción en beneficios como el

salario, estímulos y prestaciones, propiciar un ambiente laboral armónico, fomentar reuniones de carácter ético y moral, así como un trabajo de calidad en equipo. (pág.167)

En la actualidad muchas empresas brindan apoyo organizacional a sus trabajadores ya para lograr de manera conjunta los objetivos de la empresa. Ascencio (2011) nos indica que "El apoyo incondicional por parte de la organización para que sea posible que los equipos logren obtener el éxito deseado". (pág.164)



Figura 11. La participación del individuo: costos y beneficios personales en su relación con la organización.

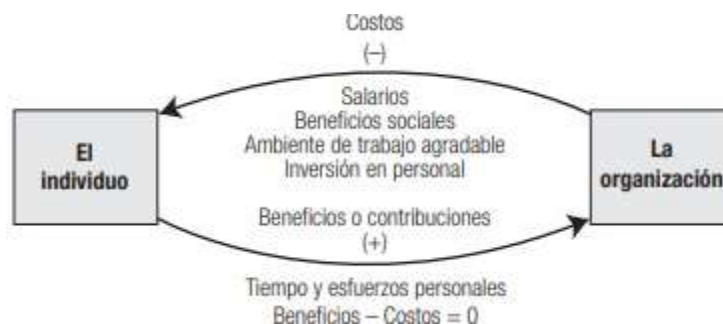


Figura 12. Percepción de la organización: beneficios y costos para mantener a las personas como miembros de la organización



### **Problema general**

¿Existe relación entre el estrés laboral y la productividad de los funcionarios en las entidades financieras, Lima, 2021?

### **Problemas específicos**

¿Existe relación entre los conflictos del puesto de trabajo y la productividad de los funcionarios en las entidades financieras, Lima, 2021?

¿Existe relación entre la sobrecarga del puesto de trabajo y la productividad de los funcionarios en las entidades financieras, Lima, 2021?

¿Existe relación entre la ambigüedad del puesto de trabajo y la productividad de los funcionarios en las entidades financieras, Lima, 2021?

### **Objetivo general**

Determinar si existe relación entre el estrés laboral y la productividad de los funcionarios en las entidades financieras, Lima, 2021.

### **Objetivos específicos**

Determinar si existe relación entre los conflictos del puesto de trabajo y la productividad de los funcionarios en las entidades financieras, Lima, 2021.

Determinar si existe relación entre la sobrecarga del puesto de trabajo y la productividad de los funcionarios en las entidades financieras, Lima, 2021.

Determinar si existe relación entre la ambigüedad del puesto de trabajo y la productividad de los funcionarios en las entidades financieras, Lima, 2021.

### **Hipótesis general**

Sí existe relación entre el estrés laboral y la productividad de los funcionarios en las entidades financieras, Lima, 2021.

### **Hipótesis específicas**

Sí existe relación entre los conflictos del puesto de trabajo y la productividad de los funcionarios en las entidades financieras, Lima, 2021.

Sí existe relación entre la sobrecarga del puesto de trabajo y la productividad de los funcionarios en las entidades financieras, Lima, 2021.

Sí existe relación entre la ambigüedad del puesto de trabajo y la productividad de los funcionarios en las entidades financieras, Lima, 2021.

## CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

Cortés & Iglesias (2004) mencionan lo siguiente:

La Metodología de la Investigación (M.I.) o Metodología de la Investigación Científica es aquella ciencia que provee al investigador de una serie de conceptos, principios y leyes que le permiten encauzar de un modo eficiente y tendiente a la excelencia el proceso de la investigación científica. El objeto de estudio de la M.I. Lo podemos definir como el proceso de Investigación Científica, el cual está conformado por toda una serie de pasos lógicamente estructurados y relacionados entre sí. (pág. 8).

### 2.1. Tipo de la investigación

La investigación será de tipo básica, ya que se buscará reunir información que ayuden a contribuir para el estudio de un determinado problema, como lo menciona Hernández. al (2014) “producir conocimiento y teorías” (Pág. 24).

Valderrama (2015) nos menciona que

La investigación de tipo básica es conocida también como investigación teórica, pura o fundamental. Está destinada a aportar un cuerpo organizado de conocimientos científicos y no produce necesariamente resultados de utilidad práctica inmediata. Se preocupa por recoger información de la realidad para enriquecer el conocimiento teórico - científico, orientado al descubrimiento de principios y leyes. (pág. 164).

El enfoque de la investigación será cuantitativo, ya que para llevar a cabo la investigación se realiza una recolección de datos, que posteriormente serán analizados con la

finalidad de dar una respuesta a las hipótesis planteadas, en la investigación las cuales deben llevar un orden secuencial. Según Hernández, Fernández & Baptista (2014) “Es secuencial y probatorio. Cada etapa precede a la siguiente y no podemos ‘brincar’ o eludir pasos” (Pàg.5).

El tipo de diseño que trabajaremos es no experimental pues, se realizan sin la manipulación de las variables y en los que se puede observar las situaciones en su ambiente natural y poder analizarlos tal cual están, según nos dicen Hernández, et al (2014) “Estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos” (Pag.152)

Cortés & Iglesias (2004) nos mencionan que:

La investigación no experimental es la que no manipula deliberadamente las variables a estudiar. Lo que hace este tipo de investigación es observar fenómenos tal y como se dan en su contexto actual, para después analizarlo. En un estudio no experimental no se construye ninguna situación, sino que se observan situaciones ya existentes. (pág.27).

La investigación tiene un nivel de estudio descriptivo, por lo que se buscará describir hechos ya presentados anteriormente. Según nos refiere Hernández et al (2014)

“Busca especificar propiedades y características importantes de cualquier fenómeno que se analice. Describe tendencias de un grupo o población” (Pag.92)

Según el alcance, la presente investigación es de tipo correlacional, por lo que la intención es conocer la relación o el grado de asociación entre las variables que se identifican en el estudio en una muestra particular. (Hernández, et al., 2014).

Cortés & Iglesias (2004) comenta que “ El corte de investigación transversal recolecta los datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. (pág. 27).

El tipo de corte de nuestra investigación es transversal ya que se recolecto los datos en un tiempo único, teniendo como propósito describir las variables y analizar su interrelación en un tiempo determinado.

## 2.2. Población y muestra (Materiales, instrumentos y métodos)

La población este es un conjunto de individuos que presentan particularidades parecidas y que formarán parte de la indagación, en este caso los colaboradores quienes aportaron información al trabajo de investigación (Hernández, 2014).

La población que se consideró para la investigación estuvo conformada por los funcionarios de las entidades financieras en Lima a marzo del 2021, como se muestra en la tabla siguiente.

Tabla 2. *Población total de los funcionarios en las entidades financieras en Lima*

<b>Empresas</b>	<b>Funcionarios</b>
Crediscotia Financiera	265
Compartamos Financiera	241
Financiera Confianza	189
Financiera Efectiva	48
Financiera Qapaq	109
Financiera Oh	5
América Financiera	0
Mitsui Auto Finance	32
Financiera Proempresa	47
Financiera Credinka	112
<b>TOTAL EMPRESAS FINANCIERAS</b>	<b>1,048</b>

*Nota.* Elaboración propia en base a la información de la Superintendencia de Banca y Seguros. SBS (2021).

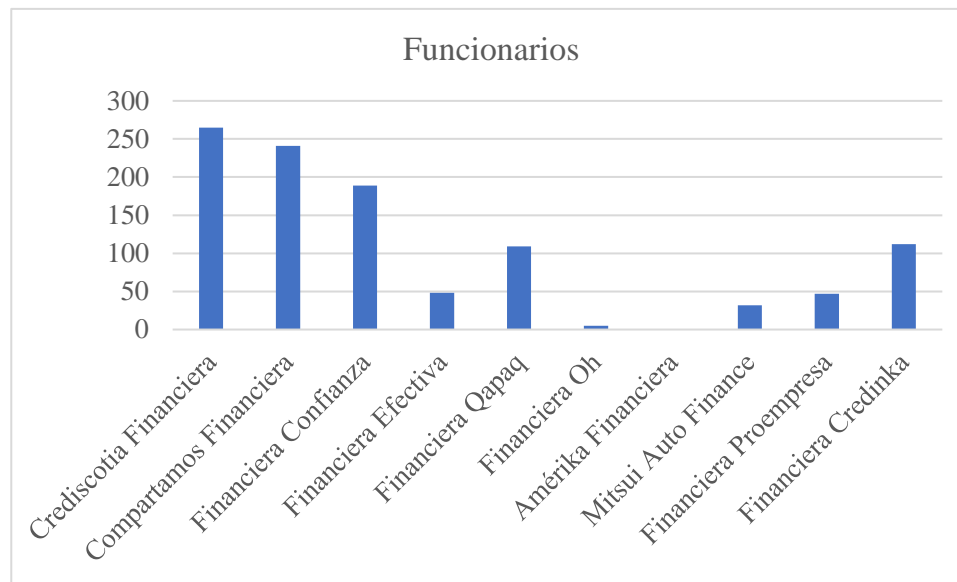


Figura 13. Funcionarios de las entidades financieras en Lima

Cortés & Iglesias (2004) "La información se colecta en forma de muestras o agrupación de observaciones. La muestra permite trabajar con menor número de observaciones de la población y con su estudio se logran resultados confiables" (pág.54)

$$n = \frac{N * (\alpha_c * 0,5)^2}{1 + (e^2 * (N - 1))}$$

Donde:

$\alpha_c$  = Valor del nivel de confianza (varianza) (95%)

$e$  = Margen de error

$N$  = Tamaño de la Población 1048

$n$  = Tamaño de la población 278

$$n = \frac{1048 * (1,96 * 0,5)^2}{1 + (0,05)^2 * (1048 - 1)} = 278$$

La muestra se determinó aplicando la fórmula para muestras probabilísticas finitas a la cual se aplicó la encuesta, con un nivel de confianza del 95%, haciendo así el tamaño de la muestra de 278 funcionarios de entidades financieras, Lima, 2021.

### **2.3. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos**

Palella & Martins (2012), nos mencionan que "La encuesta es una técnica destinada a obtener datos de varias personas cuyas opiniones interesan al investigador. Para ello, a diferencia de la entrevista, se utiliza un listado de preguntas escritas que se entregan a los sujetos quienes, en forma anónima, las responden por escrito". (pág.123)

La encuesta se aplicó a la muestra seleccionada, con el propósito de determinar la relación entre el estrés laboral y la productividad de los funcionarios de las entidades financieras, Lima, 2021. Esa técnica se empleó utilizando como instrumento un cuestionario de elaboración propia de forma virtual con Google Forms.

Palella & Martins (2012), nos manifiestan que:

El cuestionario es un instrumento de investigación que forma parte de la técnica de la encuesta. Es fácil de usar, popular y con resultados directos. El cuestionario, tanto en su forma como en su contenido, debe ser sencillo de contestar. Las preguntas han de estar formuladas de manera clara y concisa; pueden ser cerradas, abiertas o semiabiertas, procurando que la respuesta no sea ambigua. Como parte integrante del cuestionario o en documento separado, se recomienda incluir unas instrucciones breves, claras y precisas, para facilitar su solución. (pág. 131).

Cabe señalar que antes de aplicar el instrumento fue validado por tres expertos y con el Alfa de Cronbach.

El instrumento se validó mediante la escala de Likert conformada por una serie de afirmaciones (Siempre, Casi siempre, A veces, Casi Nunca y Nunca) las cuales fueron dirigidas a la muestra.

Palella & Martins (2012) nos indica que:

Este método fue desarrollado por Rensis Likert en los años treinta, sin embargo, es un enfoque vigente y popular. Consiste en un conjunto de ítems presentados en forma de afirmaciones o juicios ante los cuales se pide la reacción de los sujetos a quienes se administran. Se presenta cada afirmación y se pide al sujeto que exprese su respuesta eligiendo uno de los cinco puntos de la escala. A cada punto se le asigna un valor numérico, con lo cual el sujeto obtiene una puntuación respecto a la afirmación. Al final, se obtiene una puntuación total sumando las obtenidas en cada una de las afirmaciones. (pág. 153).

En cuanto a la confiabilidad será dada por el indicador estadístico de la Alfa de Cronbach, con un nivel de confianza de 95%.

Palella & Martins (2012) indican que:

El coeficiente alfa de Cronbach es una de las técnicas que permite establecer el nivel de confiabilidad que es, junto con la validez, un requisito mínimo de un buen instrumento de medición presentado con una escala tipo Likert ... se puede calcular la confiabilidad de un instrumento mediante este estadístico utilizando software del área como el SPSS, uno de los más conocidos y empleados para estas cuestiones. La información que debe ingresar



es por lo menos cuántos ítems tiene el instrumento y las respuestas obtenidas de una muestra de sujetos. (pág. 168).

Estos autores sugieren las recomendaciones siguientes para evaluar los coeficientes de alfa de Cronbach:

Tabla 3. *Valores de alfa de Cronbach*

Valores de alfa de Cronbach	Interpretación
0,81-1	Muy alta
0,61-0,80	Alta
0,41-0,60	Media
0,21-0,40	Baja
0-0,20	Muy baja

*Nota.* Fuente. Palella & Martins (2012)

## 2.4. Procedimiento

Tomado como punto de partida la realidad problemática se consideró el problema general y se procedió a la búsqueda de fuentes secundarias en repositorios de tesis y de artículos científicos en revistas indexadas, relacionadas con las variables de estudio de la presente tesis. También se averiguaron publicaciones en páginas oficiales en Internet de instituciones como el Banco Mundial y la Superintendencia de Banca y Seguros.

Del problema general y en base a en base a la operacionalización de las variables se señalaron las dimensiones, Así surgieron los problemas específicos. A partir de los problemas se determinaron los objetivos e hipótesis que guían el presente estudio. En base a la definición de las dimensiones se determinaron los indicadores a ser medidos. Desde los indicadores de establecieron los ítems para la creación del instrumento de investigación. Una vez confeccionado el instrumento, se procedió a establecer la validez y la confiabilidad de este. Luego se procedió a

aplicar el instrumento mediante un formulario virtual aplicado vía Internet. La muestra es probabilística. “En las muestras probabilísticas, todos los elementos de la población tienen la misma posibilidad de ser escogidos para la muestra y se obtienen definiendo las características de la población y el tamaño de la muestra”. (Hernández et al., 2014).

Para poder procesar los datos se trasladaron al programa Excel para su tabulación. Los datos tabulados se ingresaron al programa de IBM SPSS Ver. 25, mediante el cual se pudieron obtener los resultados estadísticos descriptivos e inferenciales finalizando con el análisis correlacional.

La presentación de los resultados de la correlación entre las variables del presente estudio se desprenden de los objetivos de la investigación y a su vez las correlaciones se consideraron de acuerdo con los objetivos planteados en la investigación. Se realizaron las pruebas de hipótesis para determinar su aceptación o rechazo.

La verificación de las hipótesis se realizó con la prueba de correlación de Spearman para cada uno de los objetivos, ya que en la prueba de normalidad se determinó que los datos no provienen de una distribución normal.

Por otro lado, las conclusiones se formularon teniendo en cuenta los objetivos planteados. Al respecto (Hernández et al., 2014) indican que los objetivos “señalan a lo que se aspira en la investigación y deben expresarse con claridad, pues son las guías del estudio. y los resultados obtenidos por cada una de ellas en forma detallada” (p. 37).

Posteriormente se procedió a la discusión de los resultados, indicando las limitaciones del estudio, la contrastación de las hipótesis con los antecedentes de trabajos de investigación internacionales y nacionales referidos a las variables de la presente tesis. Así mismo se

determinaron las implicancias que se desprenden en lo práctico y en lo metodológico. Finalmente se elaboraron las conclusiones de la presente indagación.

#### **2.4. Aspectos éticos**

El presente estudio tiene como finalidad dos temas importantes a considerarse, información que fue proporcionada según la percepción de los funcionarios de las entidades financieras, aspectos que fueron calificados para evaluar las variables a tratarse, así como también fuentes bibliográficas concernientes, por lo cual no existirá manipulación de la información brindada.

La presente investigación tiene como propósito ser utilizada como aporte científico de la universidad, sin fines de comercialización o provecho económico, que están enmarcada legalmente en las siguientes leyes:

Ley N.º 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, tiene por finalidad promover la transparencia de los actos del Estado y regular el derecho fundamental del acceso a la información consagrado en el numeral 5 del Artículo 2º de la Constitución Política del Perú.

Ley N.º 30220, Ley Universitaria, tiene por objeto normar la creación, funcionamiento, supervisión y cierre de las universidades. Promueve el mejoramiento continuo de la calidad educativa de las instituciones universitarias como entes fundamentales del desarrollo nacional, de la investigación y de la cultura.

Esta normativa queda supeditada a la libre decisión de cada tesista de autorizar su publicación en el repositorio institucional de la universidad.

Es importante señalar el respeto a los derechos de autor de todas las fuentes secundarias investigadas aplicando para ello el estilo de redacción APA 6ta. edición en toda la extensión de la tesis.

### CAPÍTULO III. RESULTADOS

En cuanto a los resultados, se tomó en cuenta primero verificar la validez del instrumento mediante el juicio de expertos, para lo cual se envió el instrumento a 3 docentes especializados en el tema de la Universidad Privada del Norte, quienes dieron conformidad en la validez del instrumento. Los docentes que realizaron la validez fueron: Mg. Luis Tarmeño Bernuy, Nancy Alfonsina Negreiros Mora y Mg. Luis Ricardo Cárdenas Torres

En la tabla 2 se muestran los docentes de la Universidad Privada del Norte expertos en metodología de la investigación que validaron el instrumento de investigación y en la tabla 3 la congruencia de los expertos.

Tabla 4. *Validación de expertos*

N.º	Expertos (grado y nombres)	Opinión
E1	Mg. Luis Edgar Tarmeño Bernuy	válido, aplicar
E2	Mg. Nancy Alfonsina Negreiros Mora	válido, aplicar
E3	Mg. Luis Ricardo Cárdenas Torres	válido, aplicar

*Nota.* Elaboración propia

Tabla 5. *Congruencia de los expertos*

PRUEBA DE CONGRUENCIA ENTRE LOS EXPERTOS				
CRITERIOS	EXPERTOS			PROMEDIO
	E1	E2	E3	
CLARIDAD	5	5	5	5.0
OBJETIVIDAD	4	4	4	4.0
ACTUALIDAD	5	5	5	5.0
ORGANIZACIÓN.	5	5	5	5.0
SUFICIENCIA	5	4	5	4.7
INTENCIONALIDAD	4	5	5	4.7
COHERENCIA	4	5	5	4.7
CONSISTENCIA	4	5	5	4.7
CONVENIENCIA	4	4	4	4.0
METODOLOGÍA	4	5	5	4.7
<b>TOTAL</b>	<b>44</b>	<b>47</b>	<b>48</b>	<b>46.3</b>

*Nota.* Elaboración propia en base a las puntuaciones de las validaciones.

### Análisis de la confiabilidad del instrumento de investigación

El análisis de la confiabilidad del instrumento de investigación se realizó mediante al estadígrafo Alfa de Cronbach, tomado como base de datos las respuestas de los funcionarios encuestados, las cuales se codificaron con la escala de Likert. El resultado obtenido en el programa estadístico IBM SPSS versión 25 fue de 0,839 con una confiabilidad muy alta. Este resultado está cercano al 1, lo que indica que el instrumento de recolección de datos es bueno (Palella & Martins 2012).

Tabla 6. *Resumen de Procesamiento de casos*

		N	%
Casos	Válido	278	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	278	100,0

*Nota.* a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Tabla 7. *Estadísticas de fiabilidad*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,839	21

*Nota.* El resultado indica buena confiabilidad.

*Fuente:* IBM SPSS Ver 25. Elaboración propia.

### Estadística descriptiva de las variables y de sus dimensiones

Tabla 8. Frecuencias por rangos del Estrés laboral

Estrés laboral (V1)			
Rangos	Frecuencia	%	% Acumulado
Bajo	0	0%	0%
Medio	188	68%	68%
Alto	90	32%	100%
<b>Total</b>	<b>278</b>	<b>100%</b>	

*Nota.* En base a las respuestas del instrumento de investigación.  
Elaboración propia.

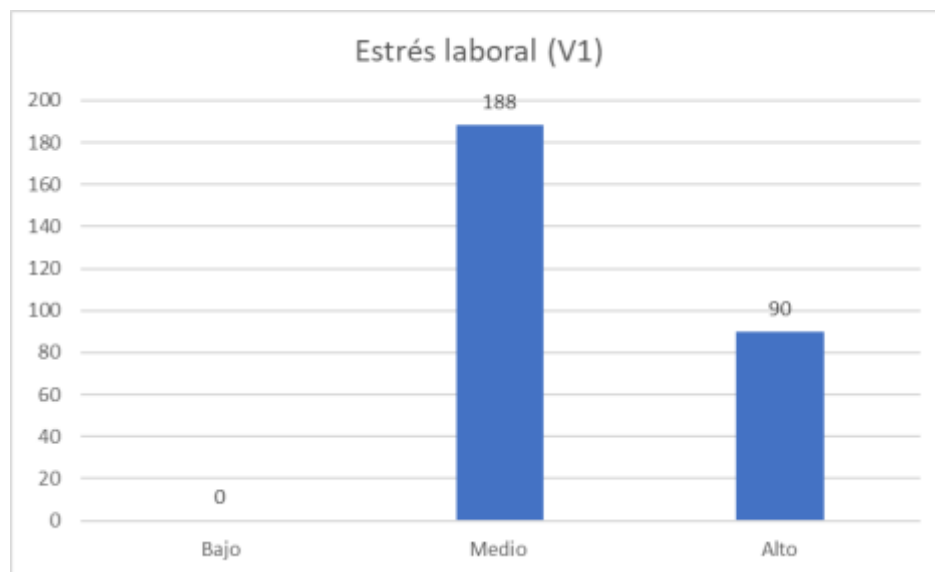


Figura 14. Gráfico de barras del Estrés laboral. Elaboración propia  
Fuente: Elaboración Propia

De acuerdo con los resultados obtenidos en la tabla 8 y en la figura 14, que contienen la conformación de la variable estrés laboral por rangos, se puede alegar que el 32% lo considera en un nivel alto, el 68% en un nivel medio mientras que no se ha calificado de un nivel bajo.

Tabla 9. Frecuencias por rangos de la Productividad

Productividad (V2)			
Rangos	Frecuencia	%	% Acumulado
Bajo	44	16%	16%
Medio	165	59%	75%
Alto	69	25%	100%
<b>Total</b>	<b>278</b>	<b>100%</b>	

*Nota.* En base a las respuestas del instrumento de investigación.  
Elaboración propia.

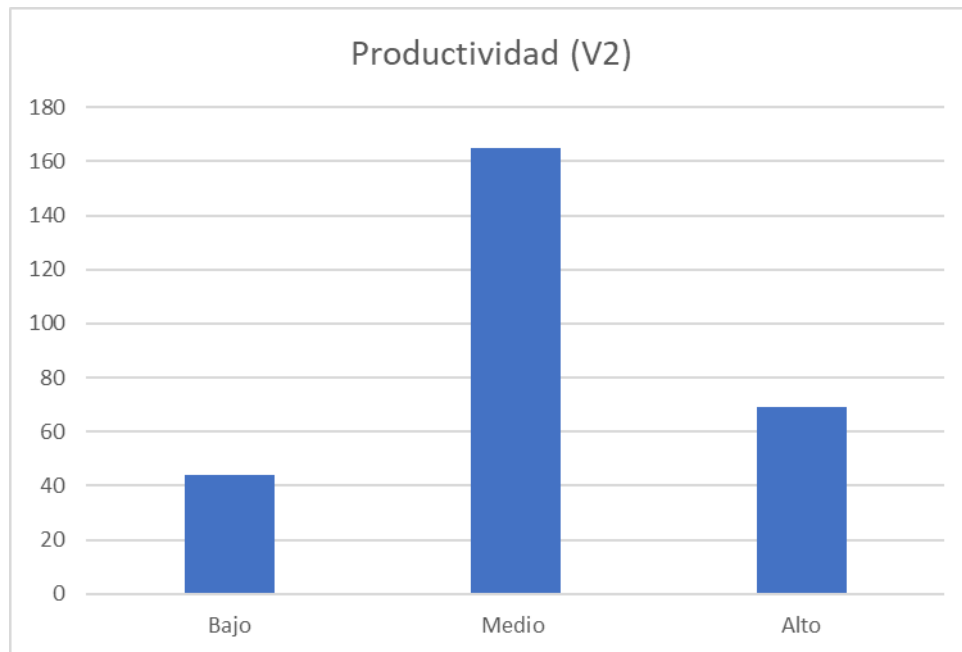


Figura 15. Gráfico de barras de la Productividad. Elaboración propia

Fuente: Elaboración Propia

Según los resultados obtenidos en la tabla 9 y figura 15, que contienen la conformación de la variable productividad por rangos, se puede alegar que el 16% percibe su productividad como baja. El 59% considera que su productividad es media y el 25% opina que su productividad está en un nivel a



Tabla 10. Frecuencias por rangos de Conflictos del puesto de trabajo

Conflictos del puesto de trabajo (D1V1)			
Rangos	Frecuencia	%	% Acumulado
Bajo	24	9%	9%
Medio	200	72%	81%
Alto	54	19%	100%
<b>Total</b>	<b>278</b>	<b>100%</b>	

*Nota.* En base a las respuestas del instrumento de investigación.  
Elaboración propia.

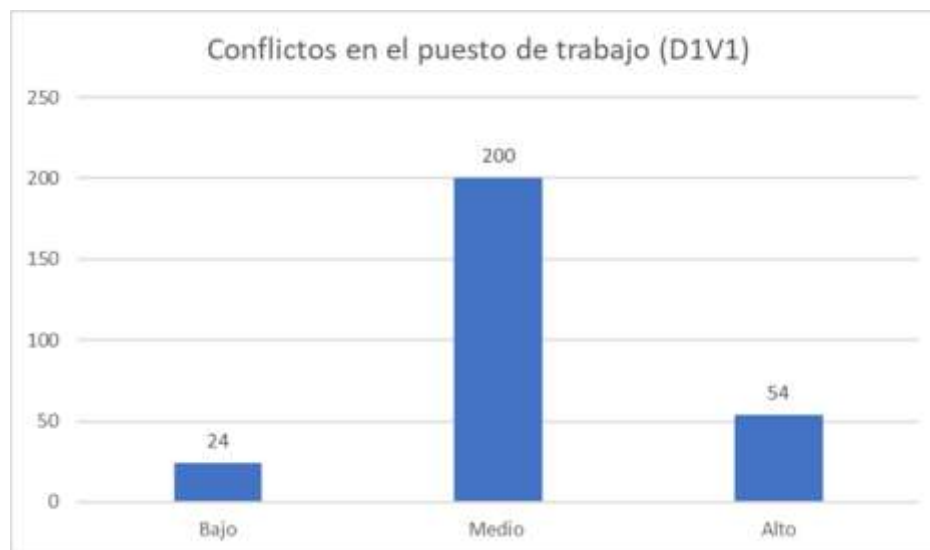


Figura 16. Gráfico de barras de Conflictos en el puesto de trabajo

Fuente: Elaboración propia

A la vista de los resultados obtenidos en la tabla 10 y figura 16, que contienen la proporción de la dimensión de conflictos del puesto de trabajo por rangos, se puede alegar que el 19% lo considera en un nivel alto, el 72% en un nivel medio y el 9% considera que los conflictos en el puesto de trabajo es un factor que les genera estrés a los funcionarios de las entidades financieras

Tabla 11. Frecuencias por rangos de Sobrecarga del puesto de trabajo

Sobrecarga del puesto de trabajo (D2V1)			
Rangos	Frecuencia	%	% Acumulado
Bajo	10	4%	4%
Medio	168	60%	64%
Alto	100	36%	100%
<b>Total</b>	<b>278</b>	<b>100%</b>	

*Nota.* En base a las respuestas del instrumento de investigación.  
Elaboración propia.

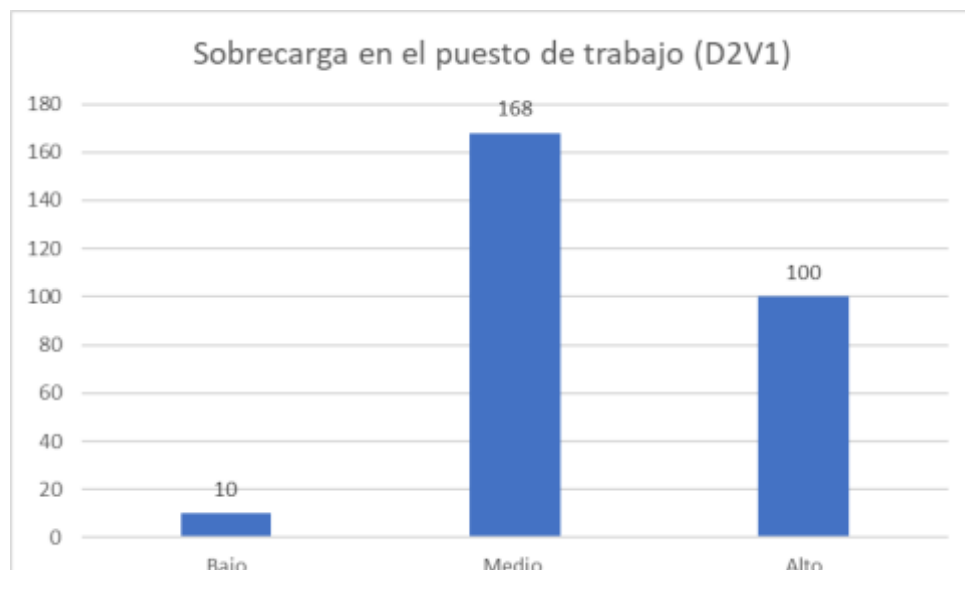


Figura 17. Gráfico de barras de Sobrecarga en el puesto de trabajo.

Fuente: Elaboración Propia

Según los resultados obtenidos en la tabla 11 y figura 17, que contienen la distribución de la dimensión de sobrecarga del puesto de trabajo por rangos, se puede indicar que el 36% lo

considera en un nivel alto, el 60% en un nivel medio y el 4% en un nivel bajo como un factor que genera estrés laboral en los funcionarios de las entidades financieras

Tabla 12. Frecuencias por rangos de Ambigüedad del puesto de trabajo

<b>Ambigüedad del puesto de trabajo (D3V1)</b>			
<b>Rangos</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>	<b>% Acumulado</b>
Bajo	6	2%	2%
Medio	190	68%	71%
Alto	82	29%	100%
<b>Total</b>	<b>278</b>	<b>100%</b>	

*Nota.* En base a las respuestas del instrumento de investigación.  
Elaboración propia.

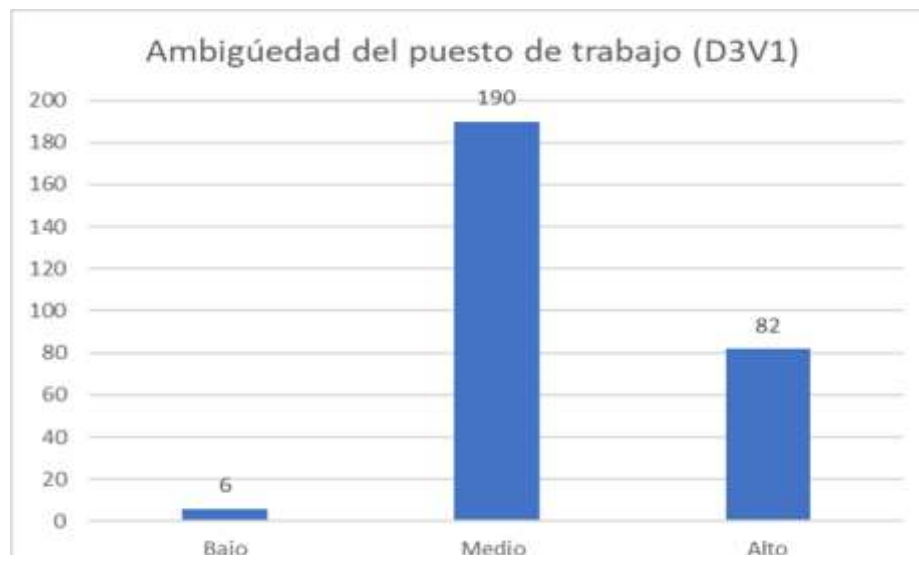


Figura 18. Gráfico de barras de Ambigüedad del puesto de trabajo.

Fuente. Elaboración propia

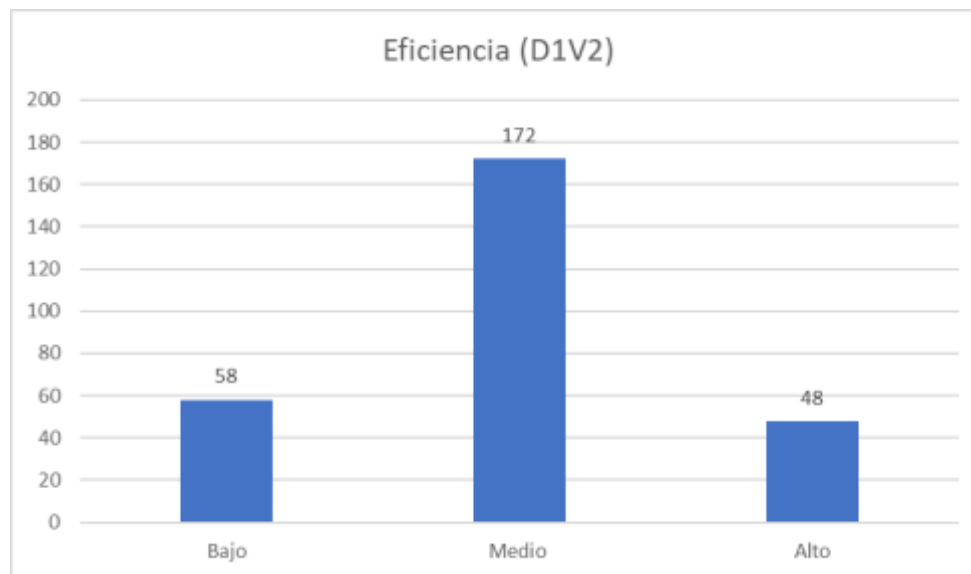
De acuerdo con los resultados obtenidos en la tabla 12 y figura 18, que contienen la conformación de la dimensión de ambigüedad del puesto de trabajo por rangos, se puede apreciar

que el 29% lo considera en un nivel alto, el 68% en un nivel medio y el 2% opina que la ambigüedad del puesto de trabajo tiene un nivel bajo en la provocación de estrés laboral.

Tabla 13. Frecuencias por rangos de la Eficiencia

<b>Eficiencia (D1V2)</b>			
<b>Rangos</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>	<b>% Acumulado</b>
Bajo	58	21%	21%
Medio	172	62%	83%
Alto	48	17%	100%
<b>Total</b>	<b>278</b>	<b>100%</b>	

*Nota.* En base a las respuestas del instrumento de investigación.  
Elaboración propia.



*Figura 19.* Gráfico de barras de Eficiencia.  
Fuente. Elaboración propia.

A la vista de los resultados obtenidos, en la tabla 13 y figura 19, que contienen la distribución de frecuencia de la dimensión Eficiencia por rangos, se puede observar que el 17% lo considera

en un nivel alto, el 62% en un nivel medio y el 21% se percibe con un nivel bajo de eficiencia en la productividad.

Tabla 14. Frecuencias por rangos de la Eficacia

<b>Eficacia (D2V2)</b>			
<b>Rangos</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>	<b>% Acumulado</b>
Bajo	70	25%	25%
Medio	181	65%	90%
Alto	27	10%	100%
<b>Total</b>	<b>278</b>	<b>100%</b>	

*Nota.* En base a las respuestas del instrumento de investigación.  
Elaboración propia.

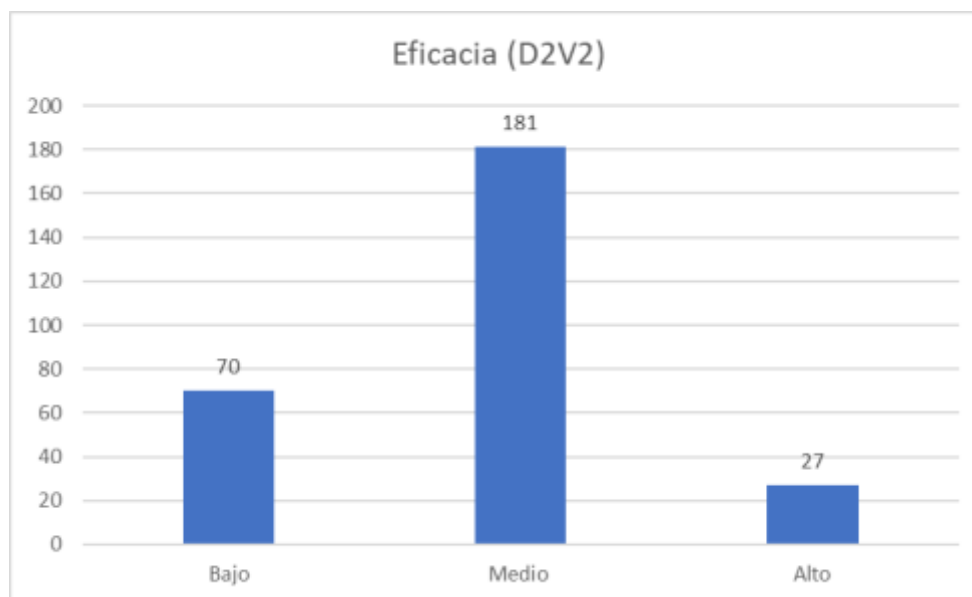


Figura 20. Gráfico de barras de la Eficacia.

Fuente. Elaboración propia.

A la luz de los resultados obtenidos, en la tabla 14 y figura 20, que contienen la distribución de frecuencias de la dimensión Eficacia por rangos, se puede observar que el 10% lo considera

en un nivel alto, el 65% en un nivel medio y el 25% se percibe con un nivel bajo de eficacia en la productividad.

### Análisis de normalidad

Se realiza un análisis de normalidad para poder determinar si los datos de la muestra tienen una distribución normal, para ello se empleó la prueba de normalidad de Kolmogórov-Smirnov, debido a que la muestra que se está ha tomado en cuenta para la investigación es mayor a 50.

Tabla 15. *Prueba de Kolmogórov-Smirnov para una muestra*

#### *Pruebas de normalidad*

	Kolmogórov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Estrés laboral	,058	278	,027	,984	278	,004
Productividad	,103	278	,000	,973	278	,000

Nota. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Programa estadístico IBM SPSS Ver. 25

### Prueba de normalidad

Hipótesis de la variable Estrés laboral

**H<sub>0</sub>** Los datos de la variable Estrés laboral provienen de una distribución normal.

**H<sub>1</sub>** Los datos de la variable Estrés laboral no provienen de una distribución normal.

Significancia:  $\alpha = 0,05$

Valor calculado = 0,058

p - valor = p = 0,027

Decisión: Si p - valor >  $\alpha$  => se acepta H<sub>0</sub>

Si p - valor <  $\alpha$  => se acepta H<sub>1</sub>

Resultado:

$$0,027 < 0,05 \alpha \Rightarrow \text{se acepta } H1.$$

Conclusión: Los datos de la variable Estrés laboral no provienen de una distribución normal, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

### **Prueba de normalidad**

Hipótesis de la variable productividad

**H0:** Los datos de la variable productividad provienen de una distribución normal.

**H1:** Los datos de la variable productividad no provienen de una distribución normal.

Significancia:  $\alpha = 0,05$

Valor calculado = 0,103

p - valor = p = 0,000

Decisión: Si p - valor  $> \alpha \Rightarrow$  se acepta H0

Si p - valor  $< \alpha \Rightarrow$  se acepta H1

Resultado:

$$0,000 < 0,05 \alpha \Rightarrow \text{se acepta } H1.$$

Conclusión: Los datos de la variable productividad no provienen de una distribución normal, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

## Análisis Correlacional

Hernández, Fernández y Baptista (2014) nos dice que el “Coeficientes rho de Spearman, son medidas de correlación para variables en un nivel de medición ordinal; los individuos o unidades de la muestra pueden ordenarse por rangos” (pág. 322).

El coeficiente de correlación se emplea para analizar la relación que existe entre dos variables. Debido a que los datos que se obtuvieron provienen de una distribución no normal, para analizar la relación entre las variables de estudio se empleó la correlación de Spearman.

Tabla 16. *Coeficiente de correlación Spearman*

Coeficiente	Tipo de Correlación
-<0.8 a 1]	Correlación negativa Muy alta o muy fuerte
-<0.6 a 0.8]	Correlación negativa Alta o Fuerte
-<0.4 a 0.6]	Correlación negativa moderada
-<0.2 a 0.4]	Correlación negativa Baja o débil
-<0 a 0.2]	Correlación negativa Muy baja o muy débil
0	No existe correlación alguna entre variables
<0 a 0.2]	Muy baja o muy débil
<0.2 a 0.4]	Baja o débil
<0.4 a 0.6]	Moderada
<0.6 a 0.8]	Alta o fuerte
<0.8 a 1]	Muy alta o muy fuerte

*Nota.* Fuente Hernández, Fernández y Baptista (2014)

## Contrastación de la hipótesis general

**H<sub>0</sub>:** No existe una relación entre la variable estrés laboral y productividad de los funcionarios en las entidades financieras, Lima, 2021.

**H<sub>1</sub>:** Si existe una relación entre la variable estrés laboral y productividad de los funcionarios en las entidades financieras, Lima, 2021.



### **Selección del nivel de significancia**

Se trabajó con un nivel de significancia  $\alpha = 0.05$  5%

### **Determinación del estadígrafo de prueba**

Se aplicó el coeficiente de correlación de Spearman.

Valor de Rho calculado = 0,650

### **Formulación de la regla de decisión**

Si  $p < \alpha$  ----> Rechazar  $H_0$

$p=0.000 < \alpha =0.05$

### **Decisión**

Según los resultados obtenidos al ser el nivel de significación menor a 0,05 ( $0,000 < 0,05$ ), rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna, donde indica que, sí existe relación entre el estrés laboral y la productividad de los funcionarios en las entidades financieras, Lima,2021.

Tabla 17. *Correlación entre el Estrés laboral y la Productividad*

			Estrés laboral	Productividad
Rho de Spearman	Estrés laboral	Coefficiente de correlación	1,000	,650**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	278	278
	Productividad	Coefficiente de correlación	,650**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	278	278

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

Fuente: Programa estadístico IBM SPSS Ver. 25

En la tabla 17 se visualiza la correlación entre la variable estrés laboral y productividad, debido a que la distribución de la variable es no paramétrica, se empleó el estadígrafo Rho Spearman, donde se obtuvo un ( $Rho=0,65$ ), este resultado indica que existe una correlación alta o fuerte entre ambas variables. Así mismo podemos concluir en cuanto al objetivo general, que sí existe una correlación entre el estrés laboral y la productividad de los funcionarios en las entidades financieras, Lima,2021.

### **Contrastación de la hipótesis específica 1**

**H0:** No existe una relación entre conflictos en el puesto de trabajo y la productividad de los funcionarios en las entidades financieras, Lima,2021.

**H1:** Si existe una relación entre conflictos en el puesto de trabajo y la productividad de los funcionarios en las entidades financieras, Lima,2021.

### **Selección del nivel de significancia**

Se trabajó con un nivel de significancia  $\alpha = 0.05$  5%

### **Determinación del estadígrafo de prueba**

Se aplicó el coeficiente de correlación de Spearman.

Valor de Rho calculado = 0,704

### **Formulación de la regla de decisión**

Si  $p < \alpha$  ----> Rechazar  $H_0$

$p=0.000 < \alpha =0.05$

### **Decisión**

Según los resultados obtenidos al ser el nivel de significación menor a 0.05 ( $0,000 < 0,05$ ), rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna, donde podemos decir que sí existe relación conflictos en el puesto de trabajo y la productividad de los funcionarios en las entidades financieras, Lima, 2021, la misma que es significativa.

Tabla 18. *Correlación entre Conflictos en el puesto de trabajo y la Productividad*

		Conflictos en el puesto de trabajo		Productividad
Rho de Spearman	Conflictos en el puesto de trabajo	Coefficiente de	1,000	,704**
		correlación		
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	278	278
	Productividad	Coefficiente de	,704**	1,000
		correlación		
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	278	278

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

Fuente: Programa estadístico IBM SPSS Ver. 25

En la tabla 18 se visualiza la correlación entre la dimensión conflictos en el puesto de trabajo y la productividad, donde se obtuvo un ( $Rho=0,704$ ), este resultado indica que existe una correlación alta o fuerte. Así mismo podemos concluir en cuanto al objetivo específico 1, que sí existe una correlación entre conflictos en el puesto de trabajo y la productividad de los funcionarios en las entidades financieras, Lima,2021, la misma que es significativa.

### Contrastación de la hipótesis específica 2

**H0:** No existe una relación entre sobrecarga del puesto de trabajo y la productividad de los funcionarios en las entidades financieras, Lima,2021.

**H1:** Si existe una relación entre sobrecarga del puesto de trabajo y la productividad de los funcionarios en las entidades financieras, Lima,2021.

### Selección del nivel de significancia

Se trabajó con un nivel de significancia  $\alpha = 0.05$  5%

### Determinación del estadígrafo de prueba

Se aplicó el coeficiente de correlación de Spearman.

Valor de Rho calculado = 0,103

### Formulación de la regla de decisión

Si  $p < \alpha$  ----> Rechazar  $H_0$

$p=0,086 < \alpha =0.05$

### Decisión

Según los resultados obtenidos al ser el nivel de significación es mayor a 0,05 ( $0,086 > 0,05$ ), rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna, donde podemos decir que sí existe una relación conflictos en el puesto de trabajo y la productividad de los funcionarios en las entidades financieras, Lima, 2021, la misma que no es significativa.

Tabla 19. *Correlación entre la Sobrecarga del puesto de trabajo y la Productividad*

		Sobrecarga del puesto de trabajo		Productividad
Rho de Spearman	Sobrecarga del puesto de trabajo	Coeficiente de correlación	1,000	,103
		Sig. (bilateral)	.	,086
		N	278	278
	Productividad	Coeficiente de correlación	,103	1,000
		Sig. (bilateral)	,086	.
		N	278	278

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

Fuente: Programa estadístico IBM SPSS Ver. 25

En la tabla 19 se visualiza la correlación entre la dimensión sobrecarga del puesto de trabajo y la productividad, donde se obtuvo un ( $Rho=0,103$ ), este resultado indica que sí existe una correlación muy baja o débil. Así mismo podemos concluir en cuanto al objetivo específico 2, que no existe una correlación entre sobrecarga del puesto de trabajo y la productividad de los funcionarios en las entidades financieras, Lima,2021, la misma que es significativa.

### **Contrastación de la hipótesis específica 3**

**H0:** No, existe una relación entre ambigüedad del puesto de trabajo y la productividad de los funcionarios en las entidades financieras, Lima,2021.

**H1:** Si, existe una relación entre ambigüedad del puesto de trabajo y la productividad de los funcionarios en las entidades financieras, Lima,2021.

### **Selección del nivel de significancia**

Se trabajó con un nivel de significancia  $\alpha = 0.05$  5%

### **Determinación del estadígrafo de prueba**

Se aplicó el coeficiente de correlación de Spearman.

Valor de Rho calculado = 0,475

### **Formulación de la regla de decisión**

Si  $p < \alpha$  ----> Rechazar H0

$p=0.000 < \alpha =0.05$

## Decisión

Según los resultados obtenidos al ser el nivel de significación es menor a 0.05, ( $0,000 < 0,05$ ), aceptamos la hipótesis alterna y rechazamos la hipótesis nula, donde podemos decir que sí existe una relación significativa entre la ambigüedad en el puesto de trabajo y la productividad de los funcionarios en las entidades financieras, Lima, 2021.

Tabla 20. *Correlación entre la ambigüedad del puesto de trabajo y la Productividad*

			Ambigüedad del puesto de trabajo	Productividad
Rho de Spearman	Ambigüedad del puesto de trabajo	Coefficiente de correlación	1,000	,475**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	278	278
	Productividad	Coefficiente de correlación	,475**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	278	278

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

Fuente: Programa estadístico IBM SPSS Ver. 25

En la tabla 20 se visualiza la correlación entre la dimensión ambigüedad del puesto de trabajo y la productividad, donde se obtuvo un ( $Rho=0,475$ ), este resultado indica que sí existe una correlación moderada. Así mismo podemos concluir en cuanto al objetivo específico 3, que, si existe una correlación entre ambigüedad del puesto de trabajo y la productividad de los funcionarios en las entidades financieras, Lima, 2021.

## CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN

Durante el desarrollo de la investigación tuvimos algunas limitaciones, la primera de ellas fue la búsqueda de información de las variables de nuestra investigación, el estrés laboral y la productividad inmersos en el ámbito internacional debido a que muchas investigaciones trataban solo de una de las variables. Una segunda limitación fue que muchos de los trabajos de tesis afines al tema de investigación no se encontraban con el contenido completo en los repositorios de las universidades lo cual no nos permitía acceder a la totalidad a la información. Una tercera limitación fue ocasionada por la emergencia sanitaria en la que nos encontramos, ya que esta situación nos restringió a realizar las encuestas de manera presencial, por lo cual tuvimos que acudir a ejecutar el trabajo de campo de manera virtual debido a que no todos los funcionarios trabajaban de manera presencial, muchos de ellos por ser personal vulnerable trabajaban de manera remota; adicionalmente también no pudimos acceder a datos como ingresos y costos para poder evaluar la productividad, es por eso que se decidió realizar la percepción que sienten los funcionarios en cuanto a la productividad.

Iniciamos la discusión señalando una fiabilidad del instrumento de investigación de Alfa de Cronbach de 0,839 siendo confiable en el grado de muy alta. Dicho instrumento fue validado por 3 expertos, las cuales se muestran en el Anexo 5. Es así que sirvió para determinar la relación que existe entre las variables estrés laboral y la percepción de la productividad de los funcionarios de las entidades financieras, Lima, 2021.

En la prueba de normalidad de Kolmogórov-Smirnov se obtuvo un estadístico de 0.58 y un nivel de significancia de 0,027 para la variable Estrés laboral. Este estadístico indica que los datos obtenidos no provienen de una distribución normal. Para la variable productividad el estadístico



obtenido es 0,103 con un nivel de significancias de 0,000. También se interpreta que los datos obtenidos no provienen de una distribución normal. En base a estos resultados se utiliza la prueba no paramétrica de correlación de Spearman para comprobar las hipótesis.

Iniciamos la contrastación de nuestros resultados con la tesis de Heras & Vásquez (2018) quienes tenían como objetivo determinar la relación entre el estrés laboral y la productividad en la Financiera CrediScotia los funcionarios de las entidades financieras de Lima en el año 2021. La metodología que hemos utilizado es similar la usada por estos autores que es básica, no experimental de enfoque cuantitativo y de corte transversal. La técnica de recolección de datos es la encuesta y el instrumento el cuestionario. la fiabilidad fue del Alfa de Cronbach el cual fue de 0,971. La validación del instrumento es siendo así análoga a la metodología de nuestra investigación, Nuestro resultado de la correlación es de Rho de Spearman de 0,650 con un nivel de significancia de 0,000. Este resultado concuerda con lo hallado por Heras & Vásquez (2018) de Rho de Spearman de obtuvieron de 0,814 con una significancia de 0,000. Ellos concluyeron que sí existe relación entre el estrés laboral y la productividad en CrediScotia. Contrastando nuestros resultados de nuestra tesis con los Baldeón (2018) podemos afirmar que difieren ya que ellos obtuvieron una correlación entre la situación de estrés y la productividad laboral de Rho de Spearman de -0,638 con una significancia de 0,000. Concluyeron que la relación es inversa y significativa.

En cuanto a la primera hipótesis específica, podemos hacer una contrastación de nuestros resultados con la tesis de Velarde (2018), quien tenía como objetivo determinar la relación del estrés laboral y la productividad en la empresa Design & Textiles Morales S.A.C, La Victoria, 2018. La metodología empleada no es similar a este autor debido a que utilizó un tipo de

investigación aplicada, a diferencia de nosotros que fue de tipo básica. El tipo de diseño aplicado es similar, no experimental de corte transversal de enfoque cuantitativo, la técnica de recolección de datos es la misma que la nuestra, es la encuesta y el instrumento el cuestionario.

La fiabilidad fue del Alfa de Cronbach el cual fue de 0,971 y nuestra fiabilidad fue de un Alfa de Cronbach el cual fue de 0,839. Otro punto similar es que trabajamos la misma Dimensión que es la de Conflictos de puesto de trabajo, la correlación aplicada no es similar debido a que nuestra correlación fue de Spearman de 0,704 con una significancia de 0,000 y la aplicada por este autor fue de correlación de Pearson de 0,675 con una significancia de 0,000. Él concluyó que sí existe una correlación positiva entre el conflicto del puesto de trabajo y la productividad.

Contrastando nuestros resultados de nuestra tesis con la de Baldeón (2018) podemos afirmar que difieren con las dimensiones debido a que las aplicadas por este autor es Fisiología del estrés con una correlación de Rho de Spearman de -0,563 con una significancia de 0,000, por lo cual concluye que existe una moderada relación inversa entre la variable y la dimensión.

En cuanto a la segunda hipótesis específica, podemos hacer una contrastación de nuestros resultados con la tesis de Baldeón (2018), el tipo de investigación empleada es similar debido a que es de tipo básica, descriptivo correlacional, con enfoque cuantitativo y de diseño no experimental con corte transversal, la técnica empleada es la encuesta y el instrumento el cuestionario igual al nuestra metodología. La fiabilidad fue de Alfa de Cronbach de 0,951 para las situaciones del estrés y la fiabilidad fue del Alfa de Cronbach para la productividad laboral fue de 0,895, en nuestro caso la fiabilidad es de Alfa de Cronbach de 0,839. Otro punto es que nuestras dimensiones son distintas ya que nosotras tomamos como una dimensión la sobre carga

del puesto de trabajo, se obtuvo una correlación de Spearman de 0,103 con la productividad con un nivel de significancia de 0,086. Baldeón toma como dimensión el comportamiento social con una correlación con la productividad de Spearman de -0,450, lo cual indica que existe una significación moderada de relación inversa, Contrastando nuestros resultados con Heras & Vásquez (2018) podemos afirmar que difieren ya que ellos obtuvieron una correlación de Spearman de 0,730 en la dimensión condiciones psicológicas con estrés laboral. Finalmente concluyeron que existe una relación directa entre las condiciones psicológicas y el estrés laboral.

En cuanto a la tercera hipótesis específica hacemos una contrastación de nuestros resultados con la tesis de Dueñas (2020) quien tenía como objetivo analizar la relación del estrés laboral y el desempeño del personal del Hospital de Natalia Huerta de Niemes. La metodología empleada es similar a la nuestra, de enfoque no experimental, con alcance descriptivo correlacional, la técnica de recolección de datos es la encuesta y el instrumento el cuestionario, la herramienta para validar sus datos fue la misma que la nuestra ya que utilizaron el programa estadístico SPSS, la fiabilidad fue del Alfa de Cronbach el cual fue de 0,937, y nuestra fiabilidad fue de un Alfa de Cronbach el cual fue de 0,839. Otro punto de contrastación es que trabajamos con diferentes dimensiones debido a que él trabaja con la dimensión insatisfacción del ejercicio profesional y nosotros con ambigüedad en el puesto de trabajo. Dueñas obtuvo una correlación de Spearman de 0,475, Contrastando los resultados de nuestra tesis con Velarde (2018) podemos afirmar que difieren ya que el autor obtiene una correlación de Pearson de 0,651 entre condiciones estresantes con una significancia de 0,000. Concluyendo así que las condiciones estresantes se relacionan con la productividad.

Dentro de lo que corresponde a las implicancias, en el aspecto metodológico, los resultados de nuestra indagación nos permitieron confirmar el nivel de investigación que necesitamos para iniciar una nueva indagación explicativa con una propuesta de mejora, adicional a ello la técnica de encuesta empleada se adecuó muy bien en el contexto virtual.

Por otro lado podemos sugerir que las variables investigadas pueden ser trabajadas con otras dimensiones para poder aportar mayores conocimientos, aportaciones, observaciones y planteamientos en el tema, debido a que en la coyuntura en las que nos encontramos actualmente tiene un nivel de significancia alta entre ambas variables, por ello se sugiere replicar el estudio por otros investigadores interesados en las variables indagadas.

También sugerimos que en futuras investigaciones correspondientes a las variables de estudio puedan usar otros modelos teóricos dentro de la indagación científica, como también otras técnicas de recolección de datos, ya que permitiría conocer la perspectiva de las personas involucradas, es este caso los funcionarios de las entidades financieras, y al mismo tiempo, que se pueda ampliar la población involucrando a otras las áreas de las entidades financieras, tales como el personal de plataforma, el personal de caja y el personal de recuperaciones de créditos.

## CONCLUSIONES

Primero, respecto al objetivo general se concluye que sí existe relación entre el estrés laboral y percepción de la productividad en los funcionarios de los funcionarios en las entidades financieras, Lima, 2021.

Segundo, respecto al objetivo específico 1, se concluye que sí existe relación entre los conflictos en el puesto de trabajo y la percepción de la productividad de los funcionarios en las entidades financieras, Lima, 2021.

Tercero, con relación al objetivo específico 2, se concluye que sí existe relación entre la sobrecarga en el puesto de trabajo y la percepción de la productividad de los funcionarios en las entidades financieras, Lima, 2021.

Cuarto, respecto al objetivo específico 3, se concluye que sí existe relación entre la ambigüedad en el puesto de trabajo y la percepción de la productividad de los funcionarios en las entidades financieras, Lima, 2021.

## REFERENCIAS

Acosta, J. (2008). *Gestión del estrés*. Recuperado de.

[https://books.google.com.pe/books?id=mtlG\\_iEZ7yEC&printsec=frontcover&dq=estres+laboral&hl=es419&sa=X&ved=2ahUKEwjQu8\\_P3rHwAhWTqpUCHbSWDokQ6AEwAHoECAEQAg#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=mtlG_iEZ7yEC&printsec=frontcover&dq=estres+laboral&hl=es419&sa=X&ved=2ahUKEwjQu8_P3rHwAhWTqpUCHbSWDokQ6AEwAHoECAEQAg#v=onepage&q&f=false)

Asencio, R. (2011). *Comportamiento Organizacional*. Recuperado de

<https://administradorjorgevelcas.files.wordpress.com/2018/02/comportamiento-organizacionpor-rene-ascencio.pdf>

Baldeón, W. (2017). *Situación de estrés y productividad laboral en profesionales del hospital*

*Hermilio Valdizán – Santa Anita 2017*(Tesis de Maestría) Universidad Cesar Vallejo,

Lima, Perú. Recuperado de. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/22123>

Banco Mundial. (28 de noviembre del 2015). Comunicado respecto a *el estrés, aliado de la*

*pobreza de Latinoamérica*. Recuperado de

<https://www.bancomundial.org/es/news/feature/2015/12/28/el-estres-aliado-de-la-pobrezade-latinoamerica>

Brandolini, Alejandra y Gonzáles Frígoli, M. (2009). *Comunicación interna*. [versión PDF].

Recuperado de. <file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/978-3-3193-1-10-20190104.pdf>

Calahorrano, O. (2019). *Identificación de los niveles de Estrés Laboral y su relación con el*

*Clima organizacional del personal docente de educación básica de una unidad*

*educativa fiscal* (Tesis de Titulación) Universidad Central del Ecuador, Quito, Ecuador.

Recuperado de.

<http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/19801/1/T-UCE-0007-CPS-012-P.pdf>

Cortés, M. & Iglesias, M. (2004) *Generalidades sobre metodología de la investigación*.

Editorial D.R. Universidad Autónoma del Carmen Recuperado de

[file:///C:/Users/445/Downloads/metodologia\\_investigacion.pdf](file:///C:/Users/445/Downloads/metodologia_investigacion.pdf)

Chiavenato I. (2004). *Administración de recursos humanos*. Editorial MGRW-

Hill/interamericana editores, S.A. de C.V. Recuperado de.

[Libro\\_Administracion de RRHH\\_Chiavenato 8va edicion \(1\) \(1\).pdf](#)

Diario el Peruano (2020). *La salud mental en tiempos de COVID – 19*. Recuperado de

<https://www.gob.pe/institucion/saludpol/noticias/112161-la-salud-mental-en-tiempos-decovid-19>

Dueñas F. (2020). *Estrés laboral y su relación en el desempeño del personal de salud del*

*hospital Natalia Huerta de Niemes*. (Tesis de Maestría). Universidad Católica de

Santiago de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador. Recuperado de

<http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/15629/1/T-UCSG-POS-MGSS-265.pdf>

Essalud (4 de mayo 2021). *Trabajo remoto hasta el 2021. Essalud te da estos consejos para*

*controlar el estrés y la ansiedad*. El peruano. Recuperado de.

[https://elperuano.pe/noticia/107532-trabajo-remoto-hasta-el-2021-essalud-te-da-estos-consejos-para-controlar-el-estres-y-la-](https://elperuano.pe/noticia/107532-trabajo-remoto-hasta-el-2021-essalud-te-da-estos-consejos-para-controlar-el-estres-y-la-ansiedad?fbclid=IwAR1bTItmTpB5c5YKWCYrm1MtdAheXRS0uR28eCuTI542G5mspbHJ5eGkCGM)

[ansiedad?fbclid=IwAR1bTItmTpB5c5YKWCYrm1MtdAheXRS0uR28eCuTI542G5mspbHJ5eGkCGM](https://elperuano.pe/noticia/107532-trabajo-remoto-hasta-el-2021-essalud-te-da-estos-consejos-para-controlar-el-estres-y-la-ansiedad?fbclid=IwAR1bTItmTpB5c5YKWCYrm1MtdAheXRS0uR28eCuTI542G5mspbHJ5eGkCGM)

Flores M. (2019). *Estrés, incentivo y satisfacción laboral en los trabajadores del instituto*

*miguel de cervantes*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Mayor de San Andrés, La

Paz, Bolivia. Recuperado de.

<https://repositorio.umsa.bo/bitstream/handle/123456789/23409/T1230.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Heras, S. & Vásquez, L. (2018). *El estrés laboral y su relación con la productividad laboral de los colaboradores de la agencia Crediscotia Financiera S.A. Cajamarca 2018* (Tesis de Bachiller) Universidad Privada del Norte, Cajamarca, Perú. Recuperado de.

<https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/21010/Heras%20Rodr%c3%adguez%20Silvia%20Milagros%20%20%20Vasquez%20Vasquez%20Leydi.pdf?sequence=5&isAllowed=y>

Hernández R., Fernández C. & Baptista P. (2014). *Metodología de la investigación*. [versión PDF]. Recuperado de.

<https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>

Instituto Nacional de Estadística e Informática(INEI)(2019). *Sistema Estadístico Nacional provincia de Lima 2019. Compendio estadístico*. Recuperado de.

[https://www.inei.gov.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones\\_digiales/Est/Lib1714/Libro.pdf](https://www.inei.gov.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digiales/Est/Lib1714/Libro.pdf)

Ley N.º 27806, Ley de transparencia y acceso a la información pública. (14 de Setiembre del 2011). Recuperado del sitio de internet de Plataforma digital única del Estado Peruano:

[https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/105104/\\_27806\\_-\\_07-11-2012\\_12\\_42\\_43\\_-LEY-27806.pdf](https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/105104/_27806_-_07-11-2012_12_42_43_-LEY-27806.pdf)

Ley N.º 30220, Ley Universitaria. (09 de Julio del 2014). Recuperado del sitio de internet de Plataforma digital única del Estado Peruano:

[https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/105207/\\_30220\\_-\\_09-07-2014\\_10\\_14\\_18\\_-Nueva\\_Ley\\_Universitaria.pdf](https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/105207/_30220_-_09-07-2014_10_14_18_-Nueva_Ley_Universitaria.pdf)



Lizama, N. (3 de mayo 2021). *¿Cómo repercutió el estrés laboral crónico en los peruanos y como afectara la nueva cuarentena?*. El Comercio. Recuperado de.

<https://elcomercio.pe/lima/como-repercutio-el-estres-laboral-cronico-en-los-peruanos-y-como-afectara-la-nueva-cuarentena-coronavirus-pandemia-estres-laboral-trabajo-remoto-desempleo-cuarentena-covid-19-nczg-noticia/>

Martínez, L. (2020). Riesgos psicosociales y estrés laboral en tiempos de covid-19: instrumentos para su evaluación. *Revista de Comunicación y Salud*, 10(2), 2020. Recuperado de.

<http://www.revistadecomunicacionysalud.es/index.php/rcys/article/view/212/182>

Meyers, F. (2000). *Estudios de tiempos y movimientos para manufactura ágil*. Editorial Pearson Educación. Recuperado de.

<https://books.google.com.pe/books?id=cr3WTuK8mn0C&pg=PA14&dq=fases+del+experimento+de+hawthorne&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwj5rY6aoLHwAhVBqJUCHfzQACAQ6AEwAHoECAEQAg#v=onepage&q=fases%20del%20experimento%20de%20hawthorne&f=false>

Ortiz, L. (3 de mayo 2021). *Estrés laboral en tiempos de pandemia*. Una Comunica.

Recuperado de. <https://www.unacomunica.una.ac.cr/index.php/mayo-2020/2970-estres-laboralen-tiempos-de-pandemia>.

Otero J., Santiago, M & Castro, C (2015). *Estrés laboral y burnout*. Recuperado de.

<https://books.google.com.pe/books?id=999vCQAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=Estres%20laboral+y+burnout&hl=es>

[419&sa=X&ved=2ahUKewjditz65rHwAhUmp5UCHR8YCyMQ6AEwAHoECAUQA  
g#v=onepage&q=Estr%C3%A9s%20laboral%20y%20burnout&f=false](https://www.researchgate.net/publication/31419419?sa=X&ved=2ahUKewjditz65rHwAhUmp5UCHR8YCyMQ6AEwAHoECAUQA#v=onepage&q=Estr%C3%A9s%20laboral%20y%20burnout&f=false)

Palella S. & Martins F. (2012). *Metodología de la investigación Cuantitativa*. Fondo Editorial de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador. Recuperado de <https://metodologiaecs.files.wordpress.com/2015/09/metodolog3ada-de-la-investigac3b3n-cuantitativa-3ra-ed-2012-santa-palella-stracuzzi-feliberto-martins-pestana.pdf>

Robbins S. & Coulter M. (2014). *Administración*. Pearson Educación de México S.A. de C.V. Recuperado de <file:///C:/Users/user/Desktop/Robbins%20y%20Coulter%20-%202014%20-%20Administracion.pdf>

Sánchez, J (2010). Gestión Administrativa. *Hidrogénesis*, 8(2),2010. Recuperado de <https://www.aya.go.cr/centroDocumetacion/Revista%20Hidrognesis/Revista%20Hidrog%C3%A9nesis%20Vol.%208%20No.2.%202010.pdf>

Sánchez (2016). *El concepto de reconocimiento en Charles Taylor*. (Tesis de Licenciatura) Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Peru. Recuperado de [http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/5355/Sanchez\\_bj.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/5355/Sanchez_bj.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Stora, J. (1991). *El estrés ¿Qué sé?*. Recuperado de [https://books.google.com.pe/books?id=pF9L7HajHxkC&printsec=frontcover&dq=Stora,+J.+\(1991\).+El+estr%C3%A9s+%C2%BFQu%C3%A9+s%C3%A9&hl=es&sa=X&ved=2ahUKewjditz65rHwAhUmp5UCHR8YCyMQ6AEwAHoECAUQA#v=onepage&q=Estr%C3%A9s%20laboral%20y%20burnout&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=pF9L7HajHxkC&printsec=frontcover&dq=Stora,+J.+(1991).+El+estr%C3%A9s+%C2%BFQu%C3%A9+s%C3%A9&hl=es&sa=X&ved=2ahUKewjditz65rHwAhUmp5UCHR8YCyMQ6AEwAHoECAUQA#v=onepage&q=Estr%C3%A9s%20laboral%20y%20burnout&f=false)

[d=2ahUKEwjZ0pLSr6fxAhWAGbkGHQVuBk8Q6wEwA3oECAkQAQ#v=onepage&q  
&f=false](https://www.sbs.gob.pe/app/stats_net/stats/EstadisticaBoletinEstadistico.aspx?p=2&f=false)

Superintendencia de Banca y Seguros (S.B.S) (2021). *Información estadística de las empresas financieras*. Recuperado de

[https://www.sbs.gob.pe/app/stats\\_net/stats/EstadisticaBoletinEstadistico.aspx?p=2](https://www.sbs.gob.pe/app/stats_net/stats/EstadisticaBoletinEstadistico.aspx?p=2)

Taylor, F. (1911). *Principios de la administración científica*. Recuperado de.

[https://webooks.co/images/team/academicos/administraciondeempresas/3.Principios\\_de\\_la  
a\\_Administracion\\_Cientifica\\_Frederick\\_Winslow\\_Taylor.pdf](https://webooks.co/images/team/academicos/administraciondeempresas/3.Principios_de_la_Administracion_Cientifica_Frederick_Winslow_Taylor.pdf)

Toro, J. (3 de mayo 2021). *Cerca de 19,25% de los trabajadores en el país están experimentando estrés y ansiedad*. *La República*. Recuperado de.

[https://www.larepublica.co/alta-gerencia/cerca-de-1925-de-los-trabajadores-en-el-pais-  
estan-experimentando-estres-y-ansiedad-3080828](https://www.larepublica.co/alta-gerencia/cerca-de-1925-de-los-trabajadores-en-el-pais-estan-experimentando-estres-y-ansiedad-3080828)

Valderrama, S. (2015). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica*. (5ta. edición). Editorial San Marcos. Recuperado de.

[https://es.scribd.com/document/335731707/Pasos-ParaElaborar-Proyectos-de-  
Investigacion-Cientifica-Santiago-Valderrama-Mendoza](https://es.scribd.com/document/335731707/Pasos-ParaElaborar-Proyectos-de-Investigacion-Cientifica-Santiago-Valderrama-Mendoza)

Velarde, R. (2018). *El estrés laboral y la productividad en la empresa Design & Textiles Morales S.A.C, La Victoria, 2018*” (Tesis de Licenciatura) Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú. Recuperado de.

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/19322/Valverde\\_VRF.pdf  
?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/19322/Valverde_VRF.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Wiemann, M. (2011). *La comunicación en las relaciones interpersonales*. Recuperado de.

[https://books.google.com.pe/books?id=xsHHilcCfigC&printsec=frontcover&dq=Relaciones+interpersonales&hl=es&sa=X&redir\\_esc=y#v=onepage&q=Relaciones%20interpersonales&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=xsHHilcCfigC&printsec=frontcover&dq=Relaciones+interpersonales&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=Relaciones%20interpersonales&f=false)

**ANEXOS**  
**ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA**

**TÍTULO: “PERCEPCIÓN DEL ESTRÉS LABORAL Y LA PRODUCTIVIDAD DE LOS FUNCIONARIOS EN LAS ENTIDADES FINANCIERAS, LIMA, 2021”**

TÍTULO	PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES		DISEÑO METODOLÓGICO
				Variable 1	Variable 2	Método
“ <b>PERCEPCIÓN DEL ESTRÉS LABORAL Y LA PRODUCTIVIDAD DE LOS FUNCIONARIOS EN LAS ENTIDADES FINANCIERAS, LIMA, 2021</b> ”	<b>Problema Principal</b> ¿Existe relación entre el estrés laboral y la productividad en los funcionarios de entidades financieras, Lima, 2021?	<b>Objetivos Principal</b> Determinar si existe relación entre el estrés laboral y la productividad en los funcionarios de entidades financieras, Lima, 2021.	<b>Hipótesis Principal</b> Sí existe relación entre el estrés laboral y la productividad en los funcionarios de entidades financieras, Lima, 2021.	<b>Estrés laboral</b>	<b>Productividad</b>	<b>Tipo:</b> Básica.  <b>Enfoque:</b> Cuantitativo.  <b>Nivel:</b> Descriptivo correlacional.  <b>Diseño de investigación:</b> No experimental de corte transversal.  <b>Técnicas de recolección de datos:</b> Encuesta.  <b>Instrumentos de recolección de datos:</b> Cuestionario.  <b>Población:</b> 1048 funcionarios de entidades financieras.  <b>Población:</b> 278 funcionarios de entidades financieras.
	<b>Problema Específico 1</b> ¿Existe relación entre los conflictos del puesto de trabajo y la productividad en los funcionarios de entidades financieras, Lima, 2021?	<b>Objetivo Específico 1</b> Determinar si existe relación entre los conflictos del puesto de trabajo y la productividad en los funcionarios de entidades financieras, Lima, 2021.	<b>Hipótesis Específica 1</b> Sí existe relación entre los conflictos del puesto de trabajo y la productividad en los funcionarios de entidades financieras, Lima, 2021.	<b>Operacionalización</b>		
	<b>Problema Específico 2</b> ¿Existe relación entre la sobrecarga del puesto de trabajo y la productividad en los funcionarios de entidades financieras, Lima, 2021?	<b>Objetivo Específico 2</b> Determinar si existe relación entre la sobrecarga del puesto de trabajo y la productividad en los funcionarios de entidades financieras, Lima, 2021.	<b>Hipótesis Específica 2</b> Sí existe relación entre la sobrecarga del puesto de trabajo y la productividad en los funcionarios de entidades financieras, Lima, 2021.			
	<b>Problema Específico 3</b> ¿Existe relación entre la ambigüedad del puesto de trabajo y la productividad en los funcionarios de entidades financieras, Lima, 2021?	<b>Objetivo Específico 3</b> Determinar si existe relación entre la ambigüedad del puesto de trabajo y la productividad en los funcionarios de entidades financieras, Lima, 2021.	<b>Hipótesis Específica 3</b> Sí existe relación entre la ambigüedad del puesto de trabajo y la productividad en los funcionarios de entidades financieras, Lima, 2021.			

**ANEXO 2. MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES**

VARIABLES	DEFINICIÓN DE LAS VARIABLES	DIMENSIONES	DEFINICIÓN DE LAS DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMES (PREGUNTAS)	ALTERNATIVAS DE RESPUESTA
<b>Estrés laboral</b>	El estrés es la reacción adversa que presentan los individuos ante la presión excesiva a que se ven sometidos debido a demandas, restricciones u oportunidades extraordinarias (Robbins & Coulter 2014).	Conflictos del puesto de trabajo	Se dan dentro de las empresas, cuando existen diferencias en las maneras de pensar, esto se puede dar entre compañeros del mismo nivel o con el jefe directo, por no llegar a un acuerdo sobre un tema en especial, que se puede dar por la falta de comunicación, por una mala relación entre los compañeros o reconocimientos por medio del líder. (Robbins & Coulter 2014).	Comunicación interna	Ítems 1,2	Escala Likert  <ul style="list-style-type: none"> <li>• Siempre</li> <li>• Casi siempre</li> <li>• A veces</li> <li>• Casi nunca</li> <li>• Nunca</li> </ul>
				Relaciones interpersonales	Ítems 3,4	
				Reconocimiento	Ítems 5,6	
		Sobrecarga del puesto de trabajo	Se refiere a cuando el empleador espera que el empleado haga más de lo que le permite el tiempo y sus capacidades. (Robbins & Coulter 2014).	Responsabilidades	Ítems 7,8,9	
				Agotamiento físico	Ítems 10	
				Agotamiento mental	Ítems 11,12.	
Ambigüedad del puesto de trabajo	Se presenta cuando las expectativas del puesto de trabajo no son comprendidas con claridad y, en consecuencia, el empleado no está seguro de cuáles son sus responsabilidades (Robbins & Coulter 2014).	Información del puesto	Ítems 13,14.			
<b>Productividad</b>	"Adam Smith concluyó que la división del trabajo aumentaba la productividad al incrementar la habilidad y destreza de cada trabajador, evitar la pérdida de tiempo necesaria para cambiar de tarea, y alentar la invención de artilugios y"	Eficiencia	El término eficiencia se refiere a obtener los mejores resultados a partir de la menor cantidad de insumos o recursos" (Robbins & Coulter 2014).	Tiempo	Ítems 15,16.	
				Recursos	Ítems 17	
		Eficacia	"La eficacia suele definirse en términos de "hacer lo correcto" o, en otras palabras, efectuar aquellas actividades	Objetivos	Ítems 18,19	

	maquinaria que redujeran el esfuerzo humano" (Robbins & Coulter 2014).		laborales que derivarán en el logro de los objetivos de la empresa" (Robbins & Coulter 2014)	Apoyo organizacional	Ítems 20,21	
--	--	--	--	----------------------	-------------	--

### ANEXO 3. MATRIZ DE OPERATIVIZACIÓN

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS (PREGUNTAS)	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESCALA DE MEDICIÓN
Estrés laboral	Conflictos del puesto de trabajo	Comunicación interna	¿Considera usted que existe una comunicación clara y oportuna en su entidad?	<b>Técnica:</b> Encuesta  <b>Instrumento:</b> Cuestionario	Escala de Likert:  1. Nunca 2. Casi Nunca 3. A veces 4. Casi Siempre 5. Siempre
			¿Usted cree que los canales de comunicación en su entidad son apropiados?		
		Relaciones interpersonales	¿Usted otorga apoyo a sus compañeros de equipo?		
			¿Usted recibe apoyo de sus compañeros de trabajo?		
		Reconocimiento	¿Usted cree que su desempeño es reconocido por sus líderes?		
			¿Usted recibe reconocimiento por su desempeño en el puesto de trabajo?		
	Sobrecarga del puesto de trabajo	Responsabilidades	¿Usted considera que tiene exceso de carga laboral en su puesto de trabajo?		
			¿Usted considera que le asignan labores administrativas en demasía?		
			¿Para cumplir con las responsabilidades de su puesto de trabajo debe laborar fuera del horario de trabajo?		
		Agotamiento físico	¿Las funciones de su puesto de trabajo lo agotan físicamente?		



PERCEPCIÓN DEL ESTRÉS LABORAL Y LA  
PRODUCTIVIDAD DE LOS FUNCIONARIOS EN LAS ENTIDADES FINANCIERAS,  
LIMA, 2021

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS (PREGUNTAS)	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESCALA DE MEDICIÓN
		Agotamiento mental	¿Considera usted que se encuentra agotado mentalmente al finalizar sus labores?		
			¿Se siente agotado mentalmente con las actividades que realiza en su puesto de trabajo?		
	Ambigüedad del puesto de trabajo	Información del puesto	¿Considera usted que tiene la información necesaria para cumplir con las exigencias de su puesto de trabajo?		
			¿Considera usted que las normativas de su puesto de trabajo son fáciles de entender?		
Productividad	Eficiencia	Tiempo	¿Llega a cumplir las metas de su puesto de trabajo en el plazo establecido?		
			¿Cree que tiene el tiempo suficiente para cumplir con las exigencias comerciales de su puesto de trabajo?		
	Recursos	¿Cuenta con los recursos materiales para cumplir con su trabajo?			
	Eficacia	Objetivos	¿Usted cumple con las metas mensualmente?		
			¿Considera usted que las metas mensuales que le piden están acorde al cargo que desempeña?		
		Apoyo organizacional	¿Considera usted que recibe el apoyo de su organización para el logro de sus metas?		
¿Considera usted que su líder lo guía para lograr las metas de su puesto de trabajo?					

## ANEXO 4

### INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

#### CUESTIONARIO

(Mayo, Lima - 2021)

#### Instrucciones:

Estimado(a) participante:

Reciba un cordial saludo. Por favor responder cada pregunta con la alternativa que mejor se ajuste a lo que usted considere del siguiente cuestionario para fines estrictamente académicos. Las respuestas serán tratadas de confidencialmente y se mantendrá su identidad en el anonimato para. Las respuestas servirán para medir el estrés y la productividad de los funcionarios de negocios de las entidades financieras peruanas.

Preguntas	Alternativas de respuesta				
	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
1. ¿Considera usted que existe una comunicación clara y oportuna en su entidad?					
2. ¿Usted cree que los canales de comunicación en su entidad son apropiados?					
3. ¿Usted otorga apoyo a sus compañeros de equipo?					
4. ¿Usted recibe apoyo de sus compañeros de trabajo?					
5. ¿Usted cree que su desempeño es reconocido por sus líderes?					
6. ¿Usted recibe reconocimiento por su desempeño en el puesto de trabajo?					
7. ¿Usted considera que tiene exceso de carga laboral en su puesto de trabajo?					
8. ¿Usted considera que le asignan labores administrativas en demasía?					
9. ¿Para cumplir con las responsabilidades de su puesto de trabajo debe laborar fuera del horario de trabajo?					
10. ¿Las funciones de su puesto de trabajo lo agotan físicamente?					
11. ¿Considera usted que se encuentra agotado mentalmente al finalizar sus labores?					
12. ¿Se siente agotado mentalmente con las actividades que realiza en su puesto de trabajo?					
13. ¿Considera usted que tiene la información necesaria para cumplir con las exigencias de su puesto de trabajo?					
14. ¿Considera usted que las normativas de su puesto de trabajo son fáciles de entender?					
15. ¿Llega a cumplir las metas de su puesto de trabajo en el plazo establecido?					

Preguntas	Alternativas de respuesta				
	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
16. ¿Cree que tiene el tiempo suficiente para cumplir con las exigencias comerciales de su puesto de trabajo?					
17. ¿Cuenta con los recursos materiales para cumplir con su trabajo?					
18. ¿Usted cumple con las metas mensualmente?					
19. ¿Considera usted que las metas mensuales que le piden están acorde al cargo que desempeña?					
20. ¿Considera usted que recibe el apoyo de su organización para el logro de sus metas?					
21. ¿Considera usted que su líder lo guía para lograr las metas de su puesto de trabajo?					

## ANEXO 5

### VALIDACIÓN DE EXPERTOS

#### MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

#### I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y nombres del experto:
- 1.2. Grado académico y/o título:
- 1.3. Cargo e institución donde labora:
- 1.4. Título de la investigación:
- 1.5. Nombre del instrumento:
- 1.6. Autor del instrumento:
- 1.7. Para obtener el título de:

#### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES DE EVALUACIÓN	CRITERIOS	EXCELENTE (5)	BUENA (4)	REGULAR (3)	INSUFICIENTE (2)	MALA (1)
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.	X				
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en lo observado bajo metodología científica.		X			
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología	X				
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.	X				
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.	X				
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar los aspectos de las variables a estudiar.		X			
7. COHERENCIA	Entre los problemas, objetivos e hipótesis.		X			
8. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos y científicos.		X			
9. CONVENIENCIA	Adecuado para resolver el problema.		X			
10. METODOLOGÍA	Cumple con los procedimientos adecuados para alcanzar los objetivos.		X			
TOTAL - PARCIAL						

#### PUNTUACIÓN

De 10 a 20:	<input type="checkbox"/>	No válido, reformular
De 21 a 30:	<input type="checkbox"/>	No válido, modificar
De 31 a 40:	<input type="checkbox"/>	Validar, mejorar
De 41 a 50:	<input checked="" type="checkbox"/>	Válido, aplicar

#### OBSERVACIONES:

Lima, 26 de mayo del 2021



Firma

**MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**

**I. DATOS GENERALES**

- 1.1. Apellidos y nombres del experto: Negreiros Mora, Nancy Alfonsina
- 1.2. Grado académico y/o título: Magister
- 1.3. Cargo e institución donde labora: Docente de la Universidad Privada del Norte
- 1.4. Título de la investigación: Percepción del estrés laboral y la productividad de los funcionarios en las entidades financieras, lima , 2021.
- 1.5. Nombre del instrumento: Cuestionario
- 1.6. Autor del instrumento: Silvia Gonzales Sala, Silvia Rojas Francisco
- 1.7. Para obtener el título de: Licenciado en administración

**I. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

INDICADORES DE EVALUACIÓN	CRITERIOS	EXCELENTE (5)	BUENA (4)	REGULAR (3)	INSUFICIENTE (2)	MALA (1)
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.	X				
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en lo observado bajo metodología científica.		X			
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología	X				
4. ORGANIZACIÓN.	Existe una organización lógica.	X				
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.		X			
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar los aspectos de las variables a estudiar.	X				
7. COHERENCIA	Entre los problemas, objetivos e hipótesis.	X				
8. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos y científicos.	X				
9. CONVENIENCIA	Adecuado para resolver el problema.		X			
10. METODOLOGÍA	Cumple con los procedimientos adecuados para alcanzar los objetivos.	X				
<b>TOTAL - PARCIAL</b>						

**PUNTUACIÓN**

De 10 a 20:

De 21 a 30:

De 31 a 40:

De 41 a 50:

X

No válido, reformular

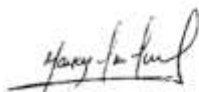
No válido, modificar

Validar, mejorar

Válido, aplicar

**OBSERVACIONES:** Ninguna.

Lima, 27 de mayo del 2021



**Nancy Alfonsina Negreiros Mora**  
DNI 18136825

### MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

#### I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y nombres del experto: CÁRDENAS TORRES LUIS RICARDO
- 1.2. Grado académico y/o título: MAGÍSTER
- 1.3. Cargo e institución donde labora: ASESOR DE TESIS - UPN
- 1.4. Título de la investigación: PERCEPCIÓN DEL ESTRÉS LABORAL Y LA PRODUCTIVIDAD DE LOS FUNCIONARIOS EN LAS ENTIDADES FINANCIERAS, LIMA , 2021
- 1.5. Nombre del instrumento: CUESTIONARIO
- 1.6. Autor del instrumento: SILVIA GONZALES SALA Y SILVIA ROJAS FRANCISCO
- 1.7. Para obtener el título de: LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

#### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES DE EVALUACIÓN	CRITERIOS	EXCELENTE (5)	BUENA (4)	REGULAR (3)	INSUFICIENTE (2)	MALA (1)
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.	X				
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en lo observado bajo metodología científica.		X			
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología	X				
4. ORGANIZACIÓN.	Existe una organización lógica.	X				
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.	X				
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar los aspectos de las variables a estudiar.	X				
7. COHERENCIA	Entre los problemas, objetivos e hipótesis.	X				
8. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos y científicos.	X				
9. CONVENIENCIA	Adecuado para resolver el problema.		X			
10. METODOLOGÍA	Cumple con los procedimientos adecuados para alcanzar los objetivos.	X				
TOTAL - PARCIAL	48	40	8			

#### PUNTUACIÓN

De 10 a 20:	<input type="checkbox"/>	No válido, reformular
De 21 a 30:	<input type="checkbox"/>	No válido, modificar
De 31 a 40:	<input type="checkbox"/>	Validar, mejorar
De 41 a 50:	<input checked="" type="checkbox"/>	Válido, aplicar

#### OBSERVACIONES:

Lima, 26 de mayo del 2021



Firma

## ANEXO 6 ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA DE LOS ÍTEMS

Tabla 21. *Considera usted que existe una comunicación clara y oportuna en su entidad*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	21	7,6	7,6	7,6
	A veces	84	30,2	30,2	37,8
	Casi siempre	131	47,1	47,1	84,9
	Siempre	42	15,1	15,1	100,0
	Total	278	100,0	100,0	

Fuente: Programa estadístico IBM SPSS Ver. 25

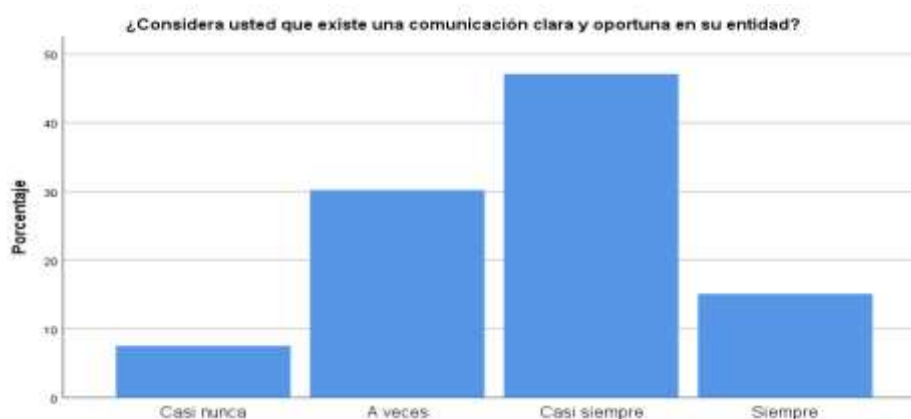


Figura 21. Gráfico de barras de la distribución de frecuencias de la pregunta 1

Fuente: Programa estadístico IBM SPSS Ver. 25

Al realizar el análisis de la Tabla N.º 21 y Figura N.º 21 se puede visualizar que el 47.1% de los funcionarios considera que casi siempre existe una comunicación clara y oportuna, mientras el 30.2% a veces y un 15.1% siempre, por lo que podemos apreciar que existe una buena comunicación

Tabla 22. *Usted cree que los canales de comunicación en su entidad son apropiados*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	,7	,7	,7
	Casi nunca	30	10,8	10,8	11,5
	A veces	102	36,7	36,7	48,2
	Casi siempre	120	43,2	43,2	91,4
	Siempre	24	8,6	8,6	100,0
	Total	278	100,0	100,0	

Fuente: Programa estadístico IBM SPSS Ver. 25

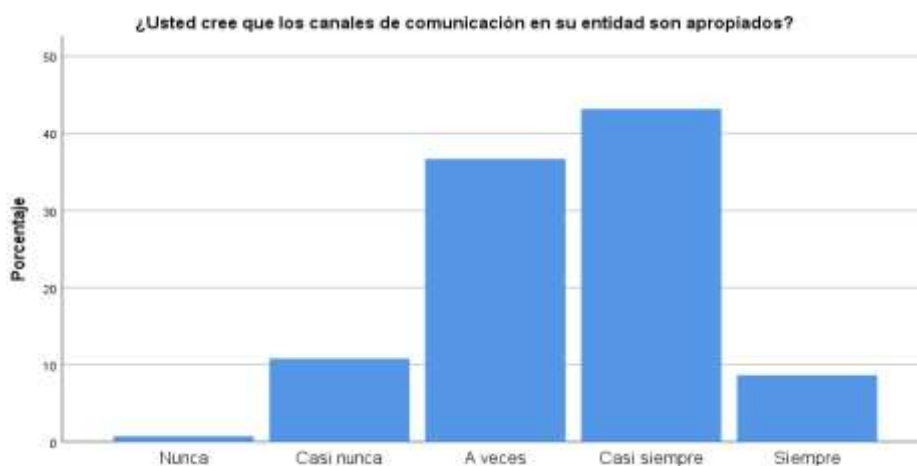


Figura 22. Gráfico de barras de la distribución de frecuencias de la pregunta 2

Fuente: Programa estadístico IBM SPSS Ver. 25

### Interpretación

Al realizar el análisis de la Tabla N.º 22 y Figura N.º 22, se puede visualizar que el 43.2% de los funcionarios considera que casi siempre, los canales de comunicación en su entidad son apropiados, mientras que el 36.7%, piensa que solo se da a veces y el 10.8% cree que casi nunca se da.

Tabla 23. *Usted otorga apoyo a sus compañeros de equipo*



		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	6	2,2	2,2	2,2
	Casi nunca	48	17,3	17,3	19,4
	A veces	106	38,1	38,1	57,6
	Casi siempre	79	28,4	28,4	86,0
	Siempre	39	14,0	14,0	100,0
	Total	278	100,0	100,0	

Fuente: Programa estadístico IBM SPSS Ver. 25

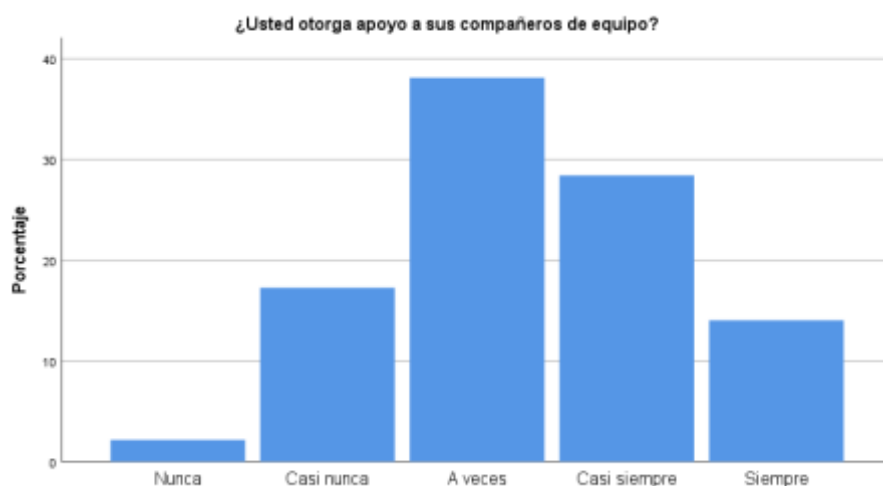


Figura 23. Gráfico de barras de la distribución de frecuencias de la pregunta 3

Fuente: Programa estadístico IBM SPSS Ver. 25

### Interpretación

Al realizar el análisis de la Tabla N.º 23 y Figura N.º 23, se puede visualizar que el 38.1% de los funcionarios consideran que a veces otorgan apoyo a sus compañeros de equipo, mientras que un 28.4% casi siempre y un 17.3% casi nunca.

Tabla 24. *Usted recibe apoyo de sus compañeros de trabajo*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	6	2,2	2,2	2,2
	Casi nunca	58	20,9	20,9	23,0
	A veces	83	29,9	29,9	52,9
	Casi siempre	104	37,4	37,4	90,3
	Siempre	27	9,7	9,7	100,0
	Total	278	100,0	100,0	

Fuente: Programa estadístico IBM SPSS Ver. 25

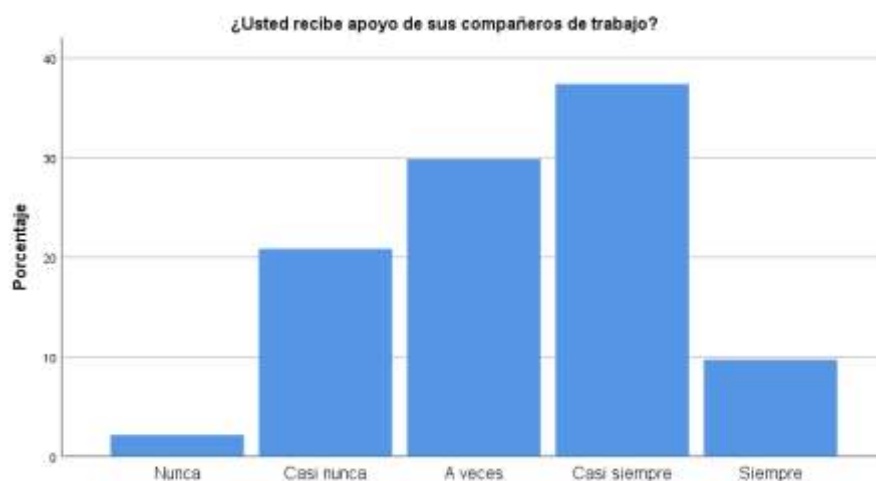


Figura 24. Gráfico de barras de la distribución de frecuencias de la pregunta 4

Fuente: Programa estadístico IBM SPSS Ver. 25

### Interpretación

Al realizar el análisis de la Tabla N.º 24 y Figura N.º 24, se puede visualizar que el 37.4% de los funcionarios considera que casi siempre reciben apoyo de sus compañeros de trabajo, mientras que 29.9% a veces y un 20.9% casi nunca.

Tabla 25. *Usted cree que su desempeño es reconocido por sus líderes*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	7	2,5	2,5	2,5
	Casi nunca	55	19,8	19,8	22,3
	A veces	82	29,5	29,5	51,8
	Casi siempre	102	36,7	36,7	88,5
	Siempre	32	11,5	11,5	100,0
	Total	278	100,0	100,0	

Fuente: Programa estadístico IBM SPSS Ver. 25

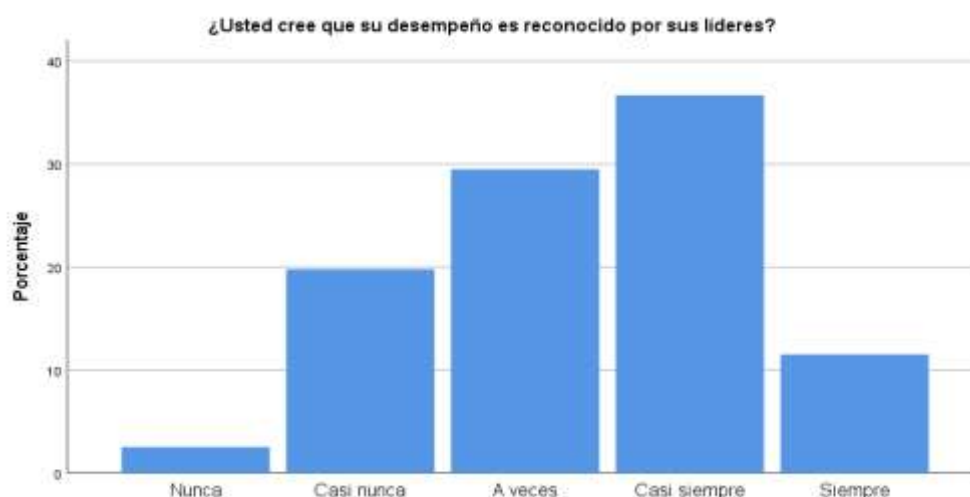


Figura 25. Gráfico de barras de la distribución de frecuencias de la pregunta 5

Fuente: Programa estadístico IBM SPSS Ver. 25

### Interpretación

Al realizar el análisis de la Tabla N.º 25 y Figura N.º 25, se puede visualizar que el 36.7% de los funcionarios cree que casi siempre su desempeño es reconocido por sus líderes, mientras que un 29.5 % esto se da solo a veces y un 19.8% casi nunca.

Tabla 26. *Usted recibe reconocimiento por su desempeño en el puesto de trabajo*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
--	------------	------------	----------------------	-------------------------

Válido	Nunca	10	3,6	3,6	3,6
	Casi nunca	25	9,0	9,0	12,6
	A veces	129	46,4	46,4	59,0
	Casi siempre	90	32,4	32,4	91,4
	Siempre	24	8,6	8,6	100,0
	Total	278	100,0	100,0	

Fuente: Programa estadístico IBM SPSS Ver. 25

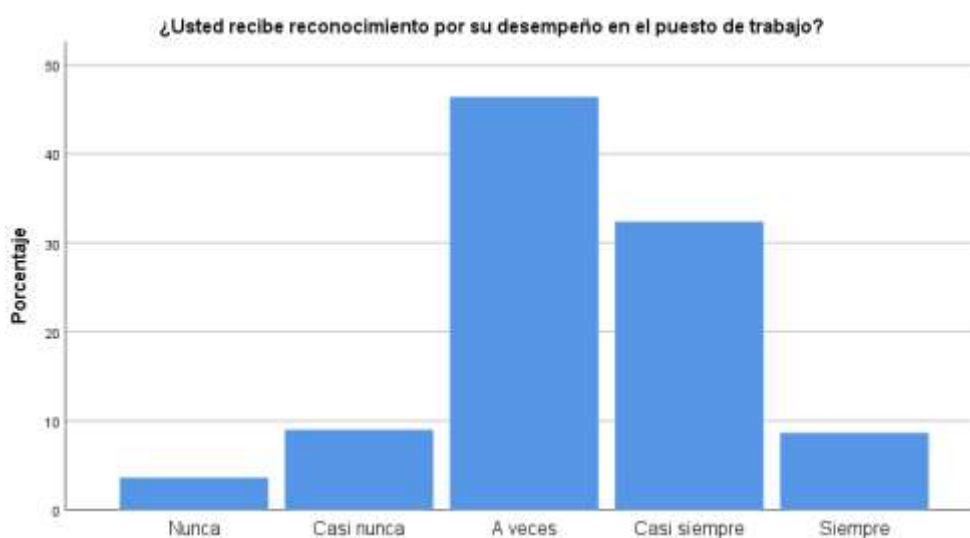


Figura 26. Gráfico de barras de la distribución de frecuencias de la pregunta 6

Fuente: Programa estadístico IBM SPSS Ver. 25

### Interpretación

Al realizar el análisis de la Tabla N.º 26 y Figura N.º 26, se puede visualizar que el 46.4% de los funcionarios cree que solo a veces recibe reconocimiento por su desempeño en el puesto de trabajo, mientras que el 32.4% casi siempre y 9 casi nunca.

Tabla 27. *Usted considera que tiene exceso de carga laboral en su puesto de trabajo*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	4	1,4	1,4

Casi nunca	20	7,2	7,2	8,6
A veces	120	43,2	43,2	51,8
Casi siempre	100	36,0	36,0	87,8
Siempre	34	12,2	12,2	100,0
Total	278	100,0	100,0	

Fuente: Programa estadístico IBM SPSS Ver. 25

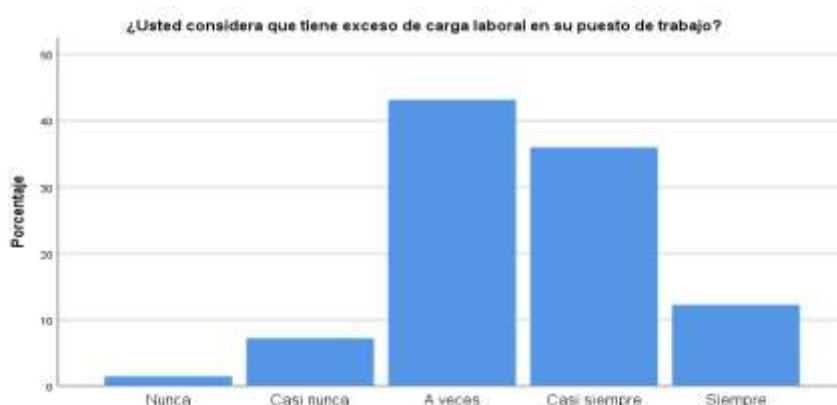


Figura 27. Gráfico de barras de la distribución de frecuencias de la pregunta 7

Fuente: Programa estadístico IBM SPSS Ver. 25

### Interpretación

Al realizar el análisis de la Tabla N.º 27 y Figura N.º 27, se puede visualizar que el 43.2% de los funcionarios consideran que solo a veces tienen exceso de carga laboral en su puesto de trabajo, mientras que el 36% casi siempre y el 12.2% casi nunca.

Tabla 28. *Usted considera que le asignan labores administrativas en demasía*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido				
Nunca	8	2,9	2,9	2,9
Casi nunca	40	14,4	14,4	17,3

A veces	85	30,6	30,6	47,8
Casi siempre	102	36,7	36,7	84,5
Siempre	43	15,5	15,5	100,0
Total	278	100,0	100,0	

Fuente: Programa estadístico IBM SPSS Ver. 25

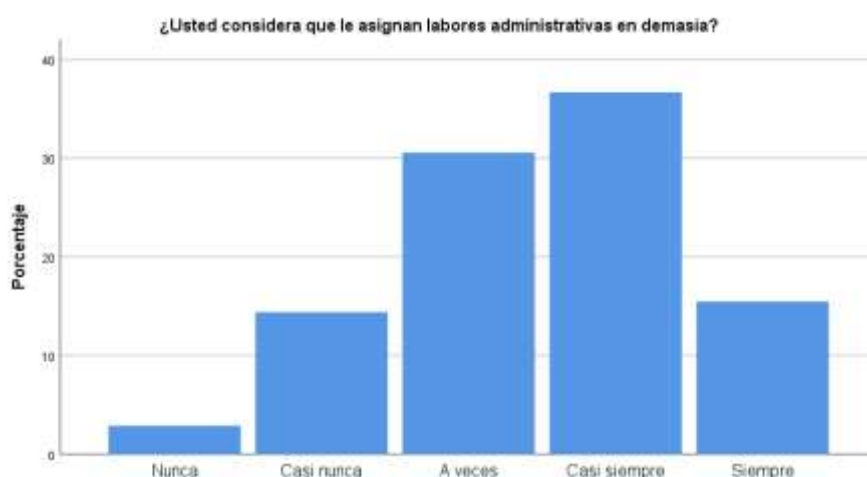


Figura 28. Gráfico de barras de la distribución de frecuencias de la pregunta 8

Fuente: Programa estadístico IBM SPSS Ver. 25

### Interpretación

Al realizar el análisis de la Tabla N.º 28 y Figura N.º 28, se puede visualizar que el 36.7% de los funcionarios considera que casi siempre le asignan labores administrativas en demasía, mientras que el 30.6% a veces y un 15.5% siempre.

Tabla 29. Para cumplir con las responsabilidades de su puesto de trabajo debe laborar fuera del horario de trabajo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido				
Nunca	7	2,5	2,5	2,5

Casi nunca	38	13,7	13,7	16,2
A veces	80	28,8	28,8	45,0
Casi siempre	90	32,4	32,4	77,3
Siempre	63	22,7	22,7	100,0
Total	278	100,0	100,0	

Fuente: Programa estadístico IBM SPSS Ver. 25

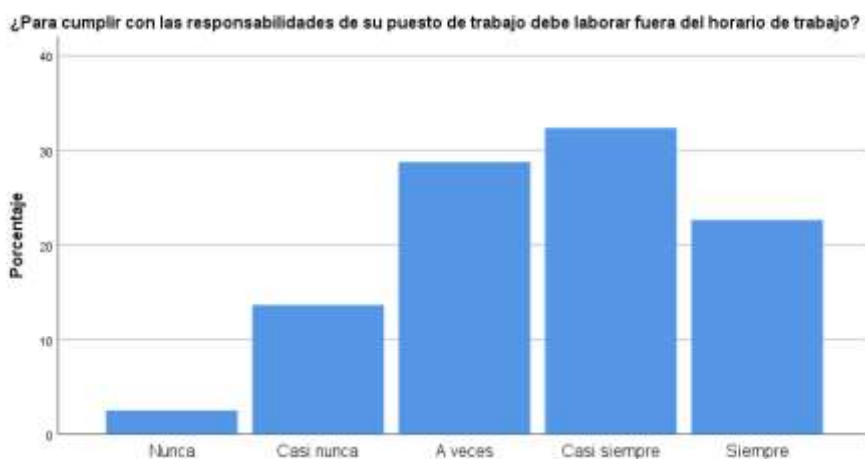


Figura 29. Gráfico de barras de la distribución de frecuencias de la pregunta 9

Fuente: Programa estadístico IBM SPSS Ver. 25

### Interpretación

Al realizar el análisis de la Tabla N.º 29 y Figura N.º 29, se puede visualizar que el 32.4% de los funcionarios considera que casi siempre tienen que trabajar fuera de su fuera del horario de trabajo, para cumplir con sus responsabilidades, mientras que 28.8% solo a veces y un 22.7 % solo a veces.

Tabla 30. *Las funciones de su puesto de trabajo lo agotan físicamente*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	1,1	1,1	1,1
	Casi nunca	15	5,4	5,4	6,5

A veces	87	31,3	31,3	37,8
Casi siempre	125	45,0	45,0	82,7
Siempre	48	17,3	17,3	100,0
Total	278	100,0	100,0	

Fuente: Programa estadístico IBM SPSS Ver. 25

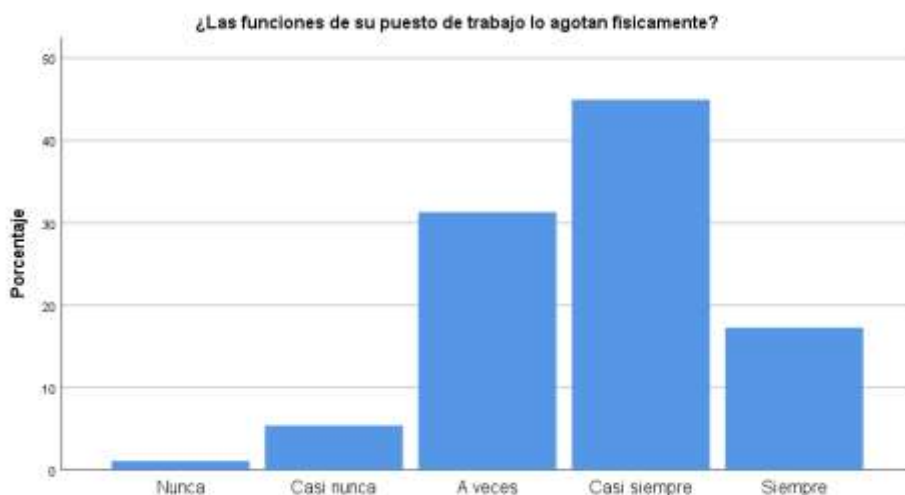


Figura 30. Gráfico de barras de la distribución de frecuencias de la pregunta 10

Fuente: Programa estadístico IBM SPSS Ver. 25

### Interpretación

Al realizar el análisis de la Tabla N.º 30 y Figura N.º 30, se puede visualizar que el 45% de los funcionarios considera que casi siempre las funciones de su puesto de trabajo lo agotan físicamente, mientras que un 31.3% considera que solo a veces y un 17.3% siempre.

Tabla 31. Considera usted que se encuentra agotado mentalmente al finalizar sus labores

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	,7	,7	,7
	Casi nunca	29	10,4	10,4	11,2
	A veces	97	34,9	34,9	46,0



Casi siempre	99	35,6	35,6	81,7
Siempre	51	18,3	18,3	100,0
Total	278	100,0	100,0	

Fuente: Programa estadístico IBM SPSS Ver. 25



Figura 31. Gráfico de barras de la distribución de frecuencias de la pregunta 11

Fuente: Programa estadístico IBM SPSS Ver. 25

### Interpretación

Al realizar el análisis de la Tabla N.º 31 y Figura N.º 31, se puede visualizar que el 35.6% de los funcionarios considera que casi siempre se encuentra agotado mentalmente al finalizar sus labores, mientras que 34.9% a veces y un 18.3% siempre.

Tabla 32. Se siente agotado mentalmente con las actividades que realiza en su puesto de trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	5	1,8	1,8	1,8
	Casi nunca	24	8,6	8,6	10,4
	A veces	93	33,5	33,5	43,9
	Casi siempre	111	39,9	39,9	83,8

Siempre	45	16,2	16,2	100,0
Total	278	100,0	100,0	

Fuente: Programa estadístico IBM SPSS Ver. 25



Figura 32. Gráfico de barras de la distribución de frecuencias de la pregunta 12

Fuente: Programa estadístico IBM SPSS Ver. 25

### Interpretación

Al realizar el análisis de la Tabla N.º 32 y Figura N.º 32, se puede visualizar que el 39.9% de los funcionarios considera que casi siempre se siente agotado mentalmente con las actividades que realiza en su puesto de trabajo, mientras que un 33.5% a veces y un 16.2% siempre.

Tabla 33. *Considera usted que tiene la información necesaria para cumplir con las exigencias de su puesto de trabajo*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	1,1	1,1	1,1
	Casi nunca	26	9,4	9,4	10,4
	A veces	103	37,1	37,1	47,5

Casi siempre	91	32,7	32,7	80,2
Siempre	55	19,8	19,8	100,0
Total	278	100,0	100,0	

Fuente: Programa estadístico IBM SPSS Ver. 25



Figura 33. Gráfico de barras de la distribución de frecuencias de la pregunta 13

Fuente: Programa estadístico IBM SPSS Ver. 25

### Interpretación

Al realizar el análisis de la Tabla N.º 33 y Figura N.º 33, se puede visualizar que el 37.1% de los funcionarios consideran que a veces tiene la información necesaria para cumplir con las exigencias de su puesto de trabajo, mientras que un 32.7% casi siempre y un 19.8% siempre.

Tabla 34. Considera usted que las normativas de su puesto de trabajo son fáciles de entender

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	1,1	1,1	1,1
	Casi nunca	61	21,9	21,9	23,0
	A veces	88	31,7	31,7	54,7
	Casi siempre	100	36,0	36,0	90,6

Siempre	26	9,4	9,4	100,0
Total	278	100,0	100,0	

Fuente: Programa estadístico IBM SPSS Ver. 25

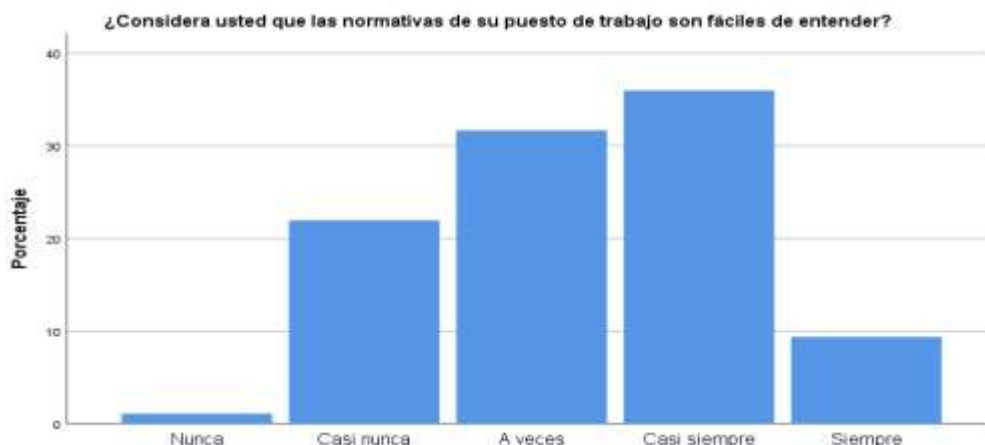


Figura 34. Gráfico de barras de la distribución de frecuencias de la pregunta 14

Fuente: Programa estadístico IBM SPSS Ver. 25

### Interpretación

Al realizar el análisis de la Tabla N.º 34 y Figura N.º 34, se puede visualizar que el 36% de los funcionarios considera que casi siempre, las normativas de su puesto de trabajo son fáciles de entender mientras que un 31.7% considera que solo a veces y un 21.9% casi nunca.

## VARIABLE PRODUCTIVIDAD

Tabla 35. *Llega a cumplir las metas de su puesto de trabajo en el plazo establecido*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	8	2,9	2,9	2,9
Casi nunca	58	20,9	20,9	23,7
A veces	109	39,2	39,2	62,9

Casi siempre	85	30,6	30,6	93,5
Siempre	18	6,5	6,5	100,0
Total	278	100,0	100,0	

Fuente: Programa estadístico IBM SPSS Ver. 25



Figura 35. Gráfico de barras de la distribución de frecuencias de la pregunta 15

Fuente: Programa estadístico IBM SPSS Ver. 25

### Interpretación

Al realizar el análisis de la Tabla N.º 35 y Figura N.º 35 podemos observar que hubo un porcentaje elevado de funcionarios de las entidades financieras que fueron encuestados el (39.2%) considera que A veces llega a cumplir las metas de su puesto de trabajo en un plazo establecido, mientras que el (30.6%) considera que Casi Siempre, obtenido la suma de ambos un (69.8%)

Tabla 36. Cree que tiene el tipo suficiente para cumplir con las exigencias comerciales de su puesto de trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	5	1,8	1,8	1,8
	Casi nunca	71	25,5	25,5	27,3
	A veces	103	37,1	37,1	64,4
	Casi siempre	83	29,9	29,9	94,2
	Siempre	16	5,8	5,8	100,0
	Total	278	100,0	100,0	

Fuente: Programa estadístico IBM SPSS Ver. 25

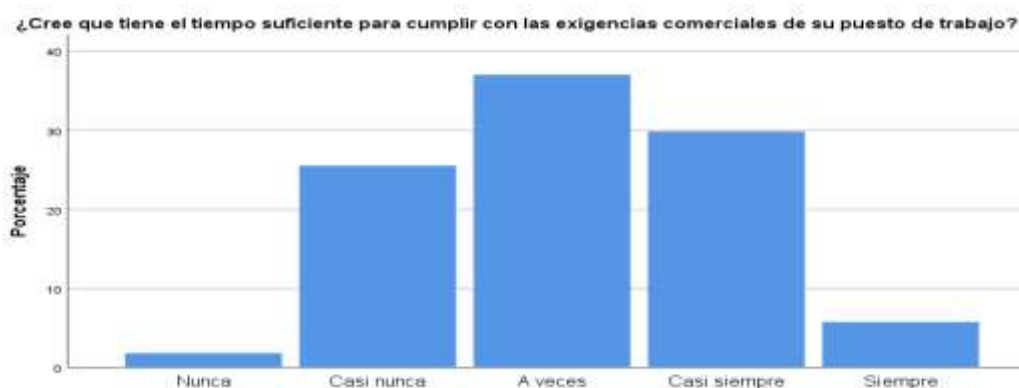


Figura 36. Gráfico de barras de la distribución de frecuencias de la pregunta 16

Fuente: Programa estadístico IBM SPSS Ver. 25

### Interpretación

Al analizar la tabla N.º 36 y la Figura N.º 36 podemos observar que el (37.1%) de los funcionarios de las entidades financieras opina que A veces tiene el tiempo suficiente para cumplir con las exigencias comerciales de su puesto de trabajo y el (29.9%) que Casi Siempre, obteniendo entre ambos el (67%) de la población.

Tabla 37. Cuenta con los recursos materiales para cumplir con su trabajo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
--	------------	------------	----------------------	-------------------------

Válido	Nunca	4	1,4	1,4	1,4
	Casi nunca	68	24,5	24,5	25,9
	A veces	114	41,0	41,0	66,9
	Casi siempre	68	24,5	24,5	91,4
	Siempre	24	8,6	8,6	100,0
	Total	278	100,0	100,0	

Fuente: Programa estadístico IBM SPSS Ver. 25

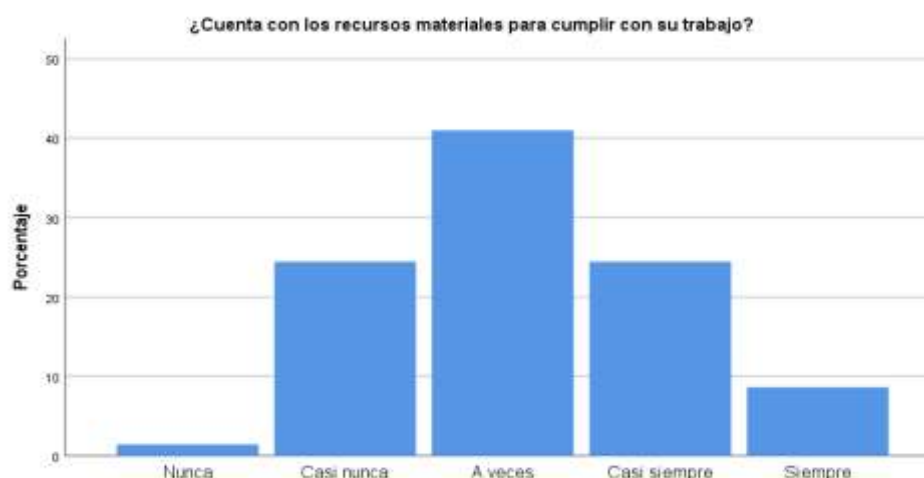


Figura 37. Gráfico de barras de la distribución de frecuencias de la pregunta 17

Fuente: Programa estadístico IBM SPSS Ver. 25

### Interpretación

Podemos observar que en la tabla N.º 37 y la Figura N.º 37 apreciamos que los funcionarios de las entidades financieras consideran que el (41%) de la población A veces Cuenta con los recursos materiales para cumplir con su trabajo, el (24.5%) considera que casi Siempre y el (24.5%) considera que Casi Nunca, obteniendo así la suma del (90%).

Tabla 38. *Usted cumple con las metas mensualmente*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	4	1,4	1,4	1,4
	Casi nunca	86	30,9	30,9	32,4

A veces	76	27,3	27,3	59,7
Casi siempre	93	33,5	33,5	93,2
Siempre	19	6,8	6,8	100,0
Total	278	100,0	100,0	

Fuente: Programa estadístico IBM SPSS Ver. 25



Figura 38. Gráfico de barras de la distribución de frecuencias de la pregunta 18

Fuente: Programa estadístico IBM SPSS Ver. 25

### Interpretación

En la tabla N.º 38 y la figura N.º 38 podemos apreciar que el (33.5%) de los funcionarios de las entidades financieras considera que Casi Siempre cumple con las metas mensualmente y el (30.9%) considera que Casi nunca lo logra, obteniendo así la suma de ambos de (64.4%).

Tabla 39. *Considera usted que las metas mensuales que le piden están acorde al cargo que desempeña*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	11	4,0	4,0	4,0



Casi nunca	68	24,5	24,5	28,4
A veces	108	38,8	38,8	67,3
Casi siempre	78	28,1	28,1	95,3
Siempre	13	4,7	4,7	100,0
Total	278	100,0	100,0	

Fuente: Programa estadístico IBM SPSS Ver. 25

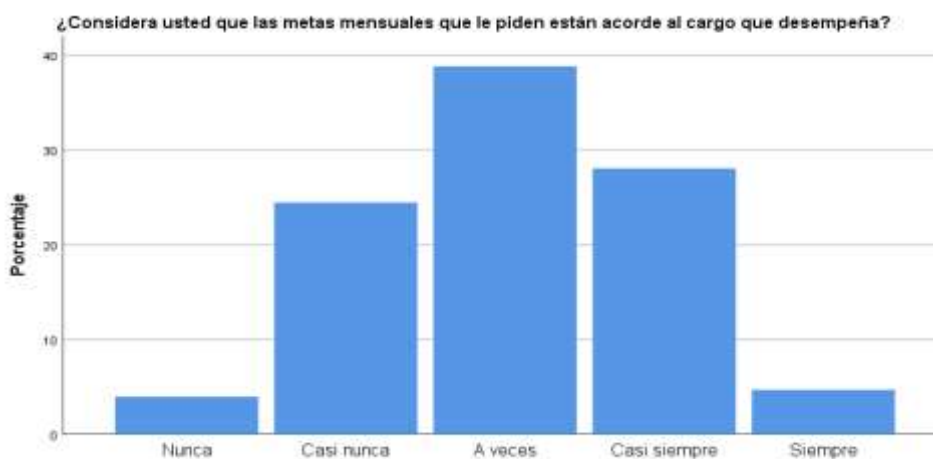


Figura 39. Gráfico de barras de la distribución de frecuencias de la pregunta 19

Fuente: Programa estadístico IBM SPSS Ver. 25

### Interpretación

Podemos analizar que en la Tabla N.º 39 y la figura N.º 39 que el (38.8%) de los funcionarios de las entidades financieras opinan que A veces las metas mensuales que le piden están acorde al cargo que desempeña, el (28.1%) Casi Siempre y el (24.5%) Casi Nunca, obteniendo así la suma de (91.4%)

Tabla 40. Considera usted que recibe el apoyo de su organización para el logro de sus metas

		z	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	5	1,8	1,8	1,8
	Casi nunca	77	27,7	27,7	29,5
	A veces	108	38,8	38,8	68,3
	Casi siempre	76	27,3	27,3	95,7
	Siempre	12	4,3	4,3	100,0
	Total	278	100,0	100,0	

Fuente: Programa estadístico IBM SPSS Ver. 25



Figura 40. Gráfico de barras de la distribución de frecuencias de la pregunta 20

Fuente: Programa estadístico IBM SPSS Ver. 25

### Interpretación

En la siguiente tabla N.º 40 y figura N.º 40 podemos apreciar que el (38.8%) de la población encuestada considera que A veces recibe el apoyo de su organización para el logro de sus metas, el (27.7%) Casi Nunca y el (27.3%) Casi Siempre, logrando como resultado la suma de (93.8%).

Tabla 41. *Considera usted que su líder lo guía para lograr las metas de su puesto de trabajo*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	25	9,0	9,0	9,0
	Casi nunca	77	27,7	27,7	36,7
	A veces	87	31,3	31,3	68,0
	Casi siempre	66	23,7	23,7	91,7
	Siempre	23	8,3	8,3	100,0
	Total	278	100,0	100,0	

Fuente: Programa estadístico IBM SPSS Ver. 25

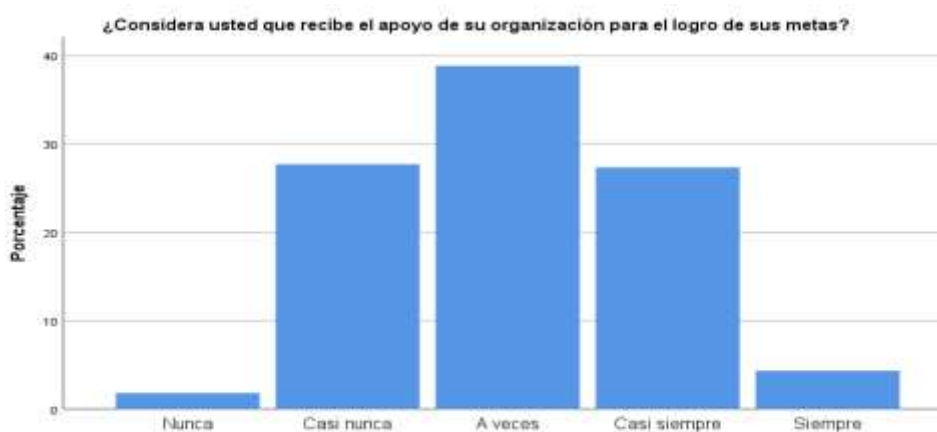


Figura 41. Gráfico de barras de la distribución de frecuencias de la pregunta 21

Fuente: Programa estadístico IBM SPSS Ver. 25

### Interpretación

En la Tabla N.º 41 y la figura N.º 41 podemos apreciar que el (31.3%) de la población encuestada opina que A veces su líder lo guía para lograr las metas de su puesto de trabajo, el (27.7%) Casi Nunca y el (23.7%) Casi Siempre, obteniendo un resultado de (82.7%).