

UNIVERSIDAD PERUANA DE LAS AMÉRICAS



**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN
DE EMPRESAS**

TESIS

**ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL EN
COLABORADORES DEL ÁREA DE COBRANZAS
DE LA EDPYME ACCESO CREDITICIO S.A.,2021**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO
EN ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN DE EMPRESAS**

AUTOR:

JOYO ARRIOLA MIRIAM BEATRIZ

CÓDIGO ORCID: 0000-0001-6556-4526

ASESOR:

DR. NUÑEZ VARA FERNARDO ESTEBAN

CÓDIGO ORCID: 0000-0003-4054-9674

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO Y
DESARROLLO INSTITUCIONAL**

**LIMA, PERÚ
MARZO, 2022**

DEDICATORIA

A mi hija Gabriela, por ser el motor que me impulsa a ser una mejor persona en todo aspecto.

A mi esposo, mamá y hermanos, por apoyarme en el camino con sus oraciones.

A mi padre, que desde el cielo me acompaña y cuida de los míos.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios, por la oportunidad de seguir avanzando hacia mis sueños, por brindarme vida, salud y fortaleza para lograr los anhelos de mi corazón.

RESUMEN

El objetivo de la presente investigación fue determinar la relación entre el estrés y el desempeño laboral en colaboradores del área de Cobranzas de la Edpyme Acceso Crediticio S.A., 2021. El enfoque fue cuantitativo, tipo básica, con un diseño correlacional, no experimental y transversal. La población fue de 95 colaboradores, con una muestra de 50 colaboradores comprendida por hombres y mujeres de diferentes edades, a los cuales se les aplicó 2 cuestionarios tipo Likert, conformado por 15 ítems respecto a la variable estrés y 33 ítems sobre la variable desempeño laboral. Para la validez de los instrumentos se aplicó el Alfa de Cronbach, cuyos coeficientes fueron 0,789 para estrés y 0,866 para desempeño laboral. Los resultados señalaron que existe correlación de tipo inversa y de nivel bajo entre las variables, con un Rho de Spearman de -0,350 y un nivel de error de 0,05. Por lo cual se llegó a la conclusión que, si el estrés aumenta en los colaboradores del área de Cobranzas de la Edpyme Acceso Crediticio S.A., 2021, su desempeño laboral será menor.

Palabras claves: estrés, desempeño laboral, colaboradores

ABSTRACT

The objective of this research was to determine the relationship between stress and job performance of employees in Collections area of Edpyme Acceso Crediticio SA, 2021. The approach was quantitative, basic type, with a correlational, non-experimental and cross-sectional design. The population was 95 collaborators, with a sample of 50 collaborators comprised of men and women of different ages, to whom 2 Likert-type questionnaires were applied, consisting of 15 items regarding the stress variable and 33 items on the work performance variable. For the validity of the instruments, Cronbach's Alpha was applied, whose coefficients were 0.789 for stress and 0.866 for job performance. The results indicated that there is an inverse and low-level correlation between the variables, with a Spearman's Rho of -0.350 and an error level of 0.05. Therefore, it was concluded that, if stress increases in the collaborators of the Collections area of Edpyme Acceso Crediticio S.A., 2021, their work performance will be lower.

Keywords: stress, job performance, collaborators

Tabla de contenido

Carátula	i
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Resumen	v
Abstract	vi
Tabla de Contenido	vii
Lista de Tablas	ix
Lista de Figuras	x
Introducción	1
Capítulo I: Problema de la Investigación	
1.1 Descripción de la Realidad Problemática	3
1.2 Planteamiento del Problema	5
1.2.1 Problema general	5
1.2.2 Problemas específicos	5
1.3 Objetivos de la Investigación	5
1.3.1 Objetivo general	5
1.3.2 Objetivos específicos	5
1.4. Justificación e Importancia	6
1.5 Limitaciones	6
CAPÍTULO II: Marco Teórico	
2.1 Antecedentes del problema	7
2.1.1 Internacionales	7
2.1.2 Nacionales	8
2.2 Bases Teóricas	10
2.2.1 Variable estrés	10
2.2.2 Variable desempeño laboral	19
2.3 Definición de Términos Básicos	26
2.3.1 Definiciones de estrés	26
2.3.2 Definiciones de desempeño laboral	27

CAPÍTULO III: Metodología de la Investigación

3.1 Enfoque de la investigación	29
3.2 Hipótesis y Variables	29
3.2.1 Hipótesis general	29
3.2.2 Hipótesis específicos	29
3.2.3 Variables	29
3.2.3.1 Operacionalización de variables	30
3.3 Tipo de Investigación	33
3.4 Diseño de Investigación	33
3.5 Población y Muestra	33
3.5.1 Población	33
3.5.2 Muestra	33
3.6 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	34
3.6.1 Técnicas	34
3.6.2 Instrumentos	34
3.6.2.1 Validez	35

CAPÍTULO IV: Resultados

4.1 Análisis de los Resultados	37
4.2 Discusión	45
Conclusiones	50
Recomendaciones	51
Referencias bibliográficas	52
Apéndices	60

Lista de tablas

Tabla 1: Operacionalización de variable Estrés y Desempeño Laboral	30
Tabla 2: Ficha técnica 1 del cuestionario de Estrés	31
Tabla 3: Ficha técnica 2 del cuestionario de Desempeño Laboral	32
Tabla 4: Resultados del alfa de cronbach – Escala de Estrés	35
Tabla 5: Resultados del alfa de cronbach – Escala de Desempeño Laboral	36
Tabla 6: Frecuencia de edades	37
Tabla 7: Resultados descriptivos sobre la variable Estrés	37
Tabla 8: Resultados descriptivos sobre la variable Desempeño Laboral	38
Tabla 9: Resultados estadísticos – Prueba de normalidad	39
Tabla 10: Resultados estadísticos – Correlación de las variables y las dimensiones	40
Tabla 11: Resultados estadísticos – Regresión	42
Tabla 12: Resultados estadísticos – Anova	43
Tabla 13: Resultados estadísticos – Coeficientes	43

Lista de figuras

Figura 1: Representación gráfica de los resultados descriptivos de la variable Estrés	38
Figura 2: Representación gráfica de los resultados descriptivos de la variable Desempeño Laboral	39

Introducción

La presente tesis titulada como Estrés y desempeño laboral en colaboradores del área de Cobranzas de la Edpyme Acceso Crediticio S.A., 2021, tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre dichas variables de investigación, para ello se utilizó como metodología un enfoque cuantitativo, de tipo básica, con un diseño correlacional, no experimental y transversal. Es importante señalar que el área mencionada se dedica a la cobranza de créditos vehiculares, siendo en su mayoría los créditos otorgados a taxistas, que dada la coyuntura por el COVID-19 indicaron haber visto afectado sus ingresos por la baja demanda del servicio y por otro lado los clientes que obtuvieron el crédito para un vehículo de uso particular, enfrentaron dificultades como la pérdida del trabajo por la recesión económica, lo que complicó la posibilidad de que se cumplan las metas establecidas al personal para la obtención de una variable según la tabla de comisiones, generando en ellos incertidumbre, ansiedad y preocupación, puesto que tenían sus propias responsabilidades de pago programadas. Por lo antes señalado, se planteó la hipótesis general: Existe relación entre estrés y desempeño laboral en colaboradores del área de Cobranzas de la Edpyme Acceso Crediticio S.A., 2021.

En el capítulo I tenemos el planteamiento del problema, en el cual se realiza la descripción de la realidad problemática, las delimitaciones, el problema de la investigación, los objetivos de la investigación, la justificación e importancia y la limitación que se hubiera presentado para el desarrollo de la investigación.

En el capítulo II tenemos el marco teórico, en el cual se detallan los antecedentes internacionales, los antecedentes nacionales, las bases teóricas y los términos básicos relacionados a las variables de investigación.

En el capítulo III tenemos la metodología de la investigación, donde se señala el enfoque de la investigación, hipótesis y variables, tipo de investigación, diseño de la investigación, población y muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos.

En el capítulo IV tenemos los resultados, donde se muestra el análisis de los resultados a través de la prueba de normalidad, correlaciones entre las variables y las dimensiones, regresión, anova, resultados descriptivos de ambas variables; además tenemos la discusión de resultados tomando como referencia los resultados de otras tesis correlacionales que tienen las mismas variables de investigación.

Por último, se precisan las conclusiones, recomendaciones, referencias bibliográficas y los apéndices.

Capítulo I: Planteamiento del Problema

1.1 Descripción de la Realidad Problemática

Debido a la pandemia ocasionada por el Covid-19 muchas organizaciones vieron afectados gravemente sus ingresos, dado que se paralizaron las actividades entrando por meses a cuarentena total, con el fin de salvaguardar y priorizar la vida, ya que no se contaba con ninguna vacuna, ni medida comprobada para detener el acelerado contagio que desencadenó en millones de muertes.

A nivel internacional, experimentamos la peor recesión económica desde la segunda guerra mundial. La oferta y la demanda mostraron serias distorsiones, y la disminución en los ingresos per cápita empujaron a millones de personas a la pobreza extrema.

A nivel nacional entramos en una crisis social, política, sanitaria y económica, que ocasionó que varios negocios quiebren y con ello se perdieron cientos de miles de puestos de trabajo, ante ello, la población daba gritos de auxilio para que el Estado tome medidas al respecto y no se pierda totalmente el sustento de los hogares. Si bien es cierto, existen muchos puestos laborales que requieren del trabajo presencial, había otros que por su naturaleza podían adaptarse al trabajo remoto, pero esta modalidad se presentaba como un reto para los líderes en las organizaciones, ya que se tenía que pensar en los equipos a utilizar por los colaboradores, el internet y el acceso a los sistemas fuera del centro laboral, a fin de brindarles las facilidades para laborar desde casa, sobre ello el paradigma era como medir el desempeño laboral, dado que la productividad tenía que ser vista con otros ojos, incluso las metas y los objetivos serían dinámicos.

En particular, el área de Cobranzas de la Edpyme Acceso Crediticio tenía en su mayoría personal que por la naturaleza de sus labores podía realizar *homeoffice*, a ellos

se les facilitó laptops, celulares, puntos de acceso, entre otros. Sin embargo, su desempeño laboral se vio inevitablemente afectado por diversos factores, como la preocupación de que familiares de su entorno o ellos mismos podrían contagiarse de COVID-19, debido que se presentaron muchos casos de cuadros leves que repentinamente mostraban complicaciones que desencadenaron en la hospitalización y hasta la muerte. Además, los clientes a los que se le gestionaba la cobranza también estaban expuestos al contagio, pues tenían contacto directo con las personas y manipulaban constantemente dinero, en dicho escenario manifestaban que no lograrían efectuar sus pagos porque no podían trabajar, no obstante, también ello resultó una excusa para justificar inapropiadamente el impago, pues aun cuando se tenían clientes que trabajaban con el vehículo se aprovechaban de la coyuntura para contar con liquidez y afrontar otros pagos o gastos que incluso podían no ser primarios.

Por lo antes mencionado, los colaboradores del área atravesaron ansiedad, incertidumbre y preocupación, pues trabajan con una tabla de comisiones, lo que les permite cada mes tener un ingreso variable como resultado de su efectividad de cobranza, esto quiere decir que mientras mejor fuera el cumplimiento de pagos de los clientes que se asignaron a su cartera, mejor sería su ingreso mensual. Previo a la pandemia los resultados eran prácticamente homogéneos y por ello los colaboradores antiguos habían establecido compromisos financieros, como es un préstamo para adquirir un vehículo, una casa o para realizar un viaje, y a causa de la pandemia los resultados terminaron siendo dinámicos, generándoles inestabilidad financiera. Por otro lado, los colaboradores que todavía no tenían contrato indeterminado atravesaron cuadros de estrés, no solo por los resultados de sus indicadores de gestión, sino también por la posibilidad de que no se les renueve el contrato, es decir, tuvieron como añadidura la inquietud por su estabilidad laboral.

En el presente trabajo se investigó la relación entre estrés y desempeño laboral.

1.2 Planteamiento del Problema

1.2.1 Problema general

¿De qué manera se relaciona estrés y desempeño laboral en colaboradores del área de Cobranzas de la Edpyme Acceso Crediticio S.A., 2021?

1.2.2 Problemas específicos

¿De qué manera se relaciona exceso de trabajo y desempeño laboral en colaboradores del área de Cobranzas de la Edpyme Acceso Crediticio S.A., 2021?

¿De qué manera se relaciona trabajo monótono y desempeño laboral en colaboradores del área de Cobranzas de la Edpyme Acceso Crediticio S.A., 2021?

¿De qué manera se relaciona falta de preparación y desempeño laboral en colaboradores del área de Cobranzas de la Edpyme Acceso Crediticio S.A., 2021?

1.3 Objetivos de la Investigación

1.3.1 Objetivo general

Determinar la relación entre estrés y desempeño laboral en colaboradores del área de Cobranzas de la Edpyme Acceso Crediticio S.A., 2021.

1.3.2 Objetivos específicos

Determinar la relación entre exceso de trabajo y desempeño laboral en colaboradores del área de Cobranzas de la Edpyme Acceso Crediticio S.A., 2021.

Determinar la relación entre trabajo monótono y desempeño laboral en colaboradores del área de Cobranzas de la Edpyme Acceso Crediticio S.A., 2021.

Determinar la relación entre falta de preparación y desempeño laboral en colaboradores del área de Cobranzas de la Edpyme Acceso Crediticio S.A., 2021.

1.4 Justificación e Importancia de la Investigación

En la presente investigación se buscó determinar la relación entre estrés y desempeño laboral en colaboradores del área de Cobranzas de la Edpyme Acceso Crediticio S.A., 2021, dado que a causa de la pandemia la capacidad de pago de los clientes se vio mermada por diferentes factores, como: gastos de salud de ellos o familiares cercanos, pérdida de trabajo o suspensión perfecta, algunos taxistas trabajaban menos tiempo por miedo a contagiarse del virus y lo que generaban en el día les alcanzaba para cubrir su canasta familiar pero no para cubrir la totalidad del importe de la cuota de sus créditos.

Debido a ello, este trabajo de investigación consideró importante analizar si el estrés que experimentaron los colaboradores de la empresa podía afectar su desempeño laboral, pues de ser así se podría tomar medidas preventivas para evitar complicaciones en la salud física y emocional de su activo más valioso, el capital humano.

1.5 Limitaciones

En la presente investigación se tuvo como limitación la realización de encuestas presenciales, pues a causa de la pandemia por el Covid-19 nos vimos en la necesidad de realizar encuestas virtuales, utilizando como herramienta *Google Forms* y esto resultó tedioso para algunos encuestados que no estaban muy familiarizados con la tecnología, asimismo, restringió la posibilidad de absolver dudas respecto a la formulación de las preguntas y sus alternativas.

Capítulo II: Marco Teórico

2.1 Antecedentes del Problema

2.1.1 Internacionales.

Moreira y Zambrano (2021) tuvieron como objetivo en su investigación examinar el estrés y su incidencia en el desempeño laboral del personal administrativo del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Chone. El tipo de diseño empleado fue el método inductivo, analítico y descriptivo, con una muestra de 165 colaboradores. Para la recolección de datos se utilizó una encuesta virtual de 10 preguntas al personal administrativo y se entrevistó a los directores departamentales. Los resultados revelaron que el estrés debido a la carga laboral si puede afectar el desempeño laboral. En conclusión, se presenta un nivel de estrés moderado, que regularmente suele elevarse a ponderación más alta en los meses de noviembre a enero, debido a las actividades propicias a las fechas.

Choto (2020) estableció como objetivo en su investigación indagar la influencia del estrés laboral en los trabajadores de la Empresa Central Law Panamá. Se empleó un diseño explicativo, con una muestra de 13 colaboradores. Se aplicó un cuestionario tipo Likert conformado por 19 ítems. Los resultados indicaron que las variables están relacionadas de una forma inversamente proporcional. Se concluye que el estrés afecta el desarrollo de las funciones de los colaboradores impidiendo un óptimo desempeño laboral.

Robalino (2018) sostuvo como objetivo en su investigación analizar el estrés laboral de los conductores de las unidades de transporte intraprovincial del cantón Daule y su relación con los niveles de desempeño laboral. Se aplicó un diseño exploratorio, descriptivo, con una muestra de 300 conductores. Los resultados confirmaron la hipótesis permitiendo desarrollar una propuesta de mejora para la administración del personal. La

conclusión señala que el estrés tiene relación con el desempeño laboral de los conductores, el cual se da en función a su situación y estabilidad laboral.

Catari y Quispe (2017) señalaron en su trabajo que el objetivo fue examinar el impacto del estrés en el bajo desempeño del personal administrativo de la Universidad Mayor de San Andrés. Se utilizó un diseño correlacional, donde la muestra estuvo compuesta por 301 colaboradores. Se aplicaron 5 cuestionarios, de los cuales 2 son tipo Likert. Los resultados según la prueba Rho de Spearman brindaron 0.168 y el nivel de significancia de 0.573 que es mayor a 0.05, admitiendo la hipótesis nula. La conclusión señala que el bajo desempeño laboral del personal administrativo es generado por el estrés.

Velásquez y Villavicencio (2016) indican que el objetivo de su trabajo de investigación fue relacionar el nivel de estrés del personal profesional de salud con su desempeño laboral en el hospital Luis Gabriel Dávila. Se empleó un diseño cuantitativo, analítico, observacional de tipo transversal, con una muestra de 167 colaboradores. Se aplicó una encuesta tipo Likert conformada por 31 ítems, 10 para estrés y 21 para desempeño laboral. Para la validez de los instrumentos se aplicó el alfa de Cronbach obteniendo un coeficiente de 0.86. Los resultados indicaron que el estrés si presenta una relación con el desempeño laboral, con un valor de Chi cuadrado de Pearson de 18.94 lo cual representa $p\text{-valor} = 0.000 < 0.05$. En conclusión, tenemos que el estrés puede impactar directamente en el desempeño laboral de los colaboradores independientemente a su cargo.

2.1.2 Nacionales.

Mamani (2019) sostuvo que el objetivo de su trabajo de investigación fue determinar la relación entre el estrés y el desempeño laboral en los docentes de la Universidad José Carlos Mariátegui, de la Sede Ilo en el año 2017. Se utilizó un diseño correlacional, con una muestra de 68 docentes. Se aplicaron dos encuestas bajo la escala

Likert compuestas por 44 preguntas, 22 para la variable estrés y 22 ítems para la variable desempeño laboral. Para corroborar la validez de los instrumentos se usó el Alfa de Cronbach, del cual los coeficientes fueron 0.815 para estrés y 0.913. Los resultados brindaron como $p\text{-valor} = 0.000 < 0.05$ y el valor de Chi cuadrado es 37.68, por lo cual se desecha la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, llegando a la conclusión que el estrés se relaciona de modo significativo con el desempeño laboral del personal docente de la Universidad José Carlos Mariátegui, Sede Ilo – 2017.

Bardales (2018) señala que el objetivo de su trabajo de investigación fue establecer la influencia del estrés en el desempeño laboral del personal administrativo del Gobierno Regional de Amazonas. Se aplicó un diseño correlacional, con una muestra de 153 colaboradores. Se emplearon dos encuestas tipo Likert y los resultados indicaron como $p\text{-valor} = 0.000 < 0.05$ y el valor de Chi cuadrado es 65.721, por lo cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, concluyendo que existe relación entre el estrés y el desempeño laboral del personal administrativo del Gobierno Regional de Amazonas.

Leyva y Soto (2018) indican que en su trabajo de investigación se estableció como objetivo identificar la influencia del estrés en el desempeño de los trabajadores en la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria – Ayacucho. El tipo de diseño empleado fue correlacional, con una muestra de 63 colaboradores. Se usó como instrumento una encuesta tipo Likert. De acuerdo a la correlación de Rho de Spearman se obtuvo un resultado de - 0.748 con un nivel de significancia = 0.000, siendo menor a 0.05. Según ello, se concluye que sí existe influencia entre el estrés y el desempeño laboral de los trabajadores de la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria – Ayacucho.

Choquejahuá (2017) menciona que el objetivo de su trabajo de investigación fue establecer la relación del estrés con el desempeño laboral del personal administrativo del área de mantenimiento de la UNA Puno. Se empleó un diseño correlacional, con una muestra de 67. Se utilizó un cuestionario tipo Likert. Los resultados señalan la correlación moderada de Pearson en el nivel de 0.01 y significancia de 0.05, por lo cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, concluyendo que existe relación entre las variables de investigación.

Puma (2017) indica que el objetivo de la presente investigación fue establecer la relación entre el estrés y el desempeño laboral de los trabajadores del Centro Salud Materno Infantil Piedra Liza. El tipo de diseño empleado fue correlacional, con una muestra de 138 colaboradores. Se empleó un cuestionario según la escala Likert. Para constatar la validez del instrumento se utilizó el Alfa de Cronbach, del cual los coeficientes fueron 0.804 para estrés y 0.840 para desempeño laboral. Los resultados según la prueba Rho de Spearman brindaron -0.383 con una significancia de $0.000 < 0.05$, por lo cual se concluye que los trabajadores del Centro Salud Materno infantil Piedra Liza, mientras experimenten mayor estrés muestran menor desempeño.

2.2 Bases Teóricas

2.2.1 Variable: Estrés

2.2.1.1 Características del estrés

Paine (1982, como se citó en Estabridis, 2019) establece las características del estrés como:

- **Manifestaciones físicas:** se da mediante alteraciones en el cuerpo o en el organismo, tales como son el cansancio, las dolencias, enfermedades digestivas, nerviosismo incontrolable.

- **Manifestaciones de conductas desbordadas:** se presenta alteraciones en el comportamiento, como admitir naturalmente nuevos vicios, consumir sustancias dañinas como las drogas o exponerse innecesariamente al practicar deportes de aventura sin la preparación requerida.
- **Disregulación emocional:** se relaciona con la alteración emotiva, haciendo referencia a un limitado control de las emociones como cuando se cambia de la risa al llanto sin motivo aparente o cuando la persona se muestra histérica de una manera desproporcionada y esto deja notar que existe un problema de fondo.
- **Dificultades en las relaciones interpersonales:** se aprecia cuando la persona tiende a apartarse de sus compañeros, amigos o familiares, mostrando rechazo, apatía y desgano cuando intentan incluirlo dentro de alguna actividad social o que requiera trabajo en equipo y en caso se vea obligado a ser parte de algún evento estará propenso a generar pugnas entre los integrantes.
- **Cambios actitudinales, en los valores y creencias:** se identifica cuando el individuo cambia su actuar cotidiano y se inclina por mofarse, disfrutando del escarnio ante los comentarios o ideas proporcionadas por sus semejantes, esto es un reflejo de sus propias inseguridades, ya que atraviesa una crisis que lo hace sentirse inepto y derrotado.

2.2.1.2 Tipos de Estrés

Davis (1987, como se citó en García, 2016) expresa que la reacción de las personas frente al estrés no es la misma, por ello se debe considerar el tiempo y la intensidad para definir cada tipo.

a) De acuerdo al tiempo:

- **Estrés temporal.** - resulta ser muy cotidiano, pero igual genera algunas alteraciones en el individuo, así como dolor estomacal, dolor de cabeza, dolor de espalda, contracturas. Suele ser breve y desaparece en cuanto se cumplió la exigencia o se asume una noticia como parte de nuestro día a día. Puede darse en situaciones como cuando en el centro de labores se nos asigna una nueva tarea sin tener indicaciones específicas de cómo desarrollarlas, también cuando se informa que se tendrá un nuevo compañero o jefe que es conocido como una persona muy estricta, asimismo podría surgir cuando en la Universidad se toma una práctica sorpresa el mismo día de desarrollar la clase.
 - **Estrés permanente.** – se da cuando la persona desarrolla sus labores diarias con desasosiego, inquietud, intranquilidad constante, esto puede afectar su desempeño en el trabajo, pero además sobrepasar a su vida personal, ocasionando conflictos para relacionarse tanto con sus familiares como con sus amistades o compañeros de trabajo, además se muestra irritable, poco paciente y nada empático pues todo a su alrededor resulta un caos. Este tipo de estrés está relacionado a enfermedades crónicas, así como el cáncer.
- b) De acuerdo a la intensidad:**
- **Estrés ligero.** – no tiene consecuencias relevantes en el cuerpo y la mente de los seres humanos y es sencillo de olvidar.
 - **Estrés grave.** – puede tener un impacto severo para el individuo, ocasionando que padezca de alteraciones en su salud, en sus emociones, en sus relaciones intrapersonales y no resulta sencillo de superar ya que los estresores en este caso contienen mucho poder.

2.2.1.3 Efectos del estrés en las personas

Sanz (2019), Delgado (2018) y Morales (2016, como se citó en Moreira y Zambrano,2021) señalan que el estrés tiene también un lado bueno, que ocasiona una mayor productividad y buen desempeño, no obstante, se ha difundido solo el lado malo, y por ello consideran necesario establecer la discrepancia entre la existencia de ambos lados, que se conocen como:

- ✓ **Eustress:** representa lo favorable, sirve como estímulo para auto exigirse en avanzar y lograr buenos resultados.
- ✓ **Distress:** manifiesta lo perjudicial, aquella exigencia constante y desmesurada que puede ocasionar problemas severos para la persona.

Por lo antes mencionado, mucho dependerá del tiempo que permanece el estrés en la persona, puesto que de ser por un período extenso provocará alteraciones que se pueden identificar fácilmente a través de la reacción del cuerpo o la mente. En este punto, el aspecto perjudicial del estrés se vuelve más cotidiano por la carencia de reconocer el balance entre lo permitido y lo desmesurado, y mientras no se establezca ello se continuará dejando de lado las consecuencias que recaen sobre la persona.

Algunas de dichas consecuencias se muestran como:

- **Depresión y ansiedad:** causa problemas en el manejo de las emociones, problemas alimenticios que pueden repercutir en su salud, insomnio, tensión, sudoración, nerviosismo.
- **Alteración en la digestión:** la cual provoca enfermedades como la gastritis, úlceras, además del estreñimiento ya que se ven alterados los movimientos peristálticos del intestino grueso, los cuales se vuelven lentos.

- **Padecimientos en la piel y caída de cabello:** debido a que el estrés puede generar desequilibrio hormonal, se presentan casos de acné, ronchas, resequedad, psoriasis la cual no tiene cura y causa picazón perjudicando la calidad de vida para lo cual se necesita tratamiento constante. Otro escenario usual es la alopecia nerviosa, la cual es temporal, pero necesita una pronta atención.
- **Problemas menstruales:** desorden en los ciclos menstruales, hace referencia a las irregularidades, que puede generar fuertes dolores durante el período, menstruaciones frecuentes, ausentes o por menor tiempo de lo cotidiano, lo que representa una alerta y hasta podría confundir a la persona, asociando el cuadro a otras enfermedades ginecológicas.
- **Alteración en el peso:** el distress al provocar insomnio desnivela el azúcar en la sangre y como consecuencia se presenta aumento del apetito e ingerir alimentos se convierte en un escape emocional. También se debe considerar que el estrés ocasiona la liberación de cortisol, lo que facilita la acumulación de grasa en el abdomen y por ello el incremento de peso.
- **Problemas cardiacos:** se pueden presentar arritmias, presión arterial elevada e incluso el síndrome de corazón roto que se manifiesta como un dolor repentino en el tórax, el cual le puede hacer suponer que se trata de un ataque al corazón. Este síndrome también es conocido como miocardiopatía por estrés.

Analizando desde otro punto de vista, las respuestas del organismo como consecuencia de los estresores, se presentan en tres tipos:

1. **Fisiológica.** - es la respuesta que emite el organismo ante los estímulos, esta considera la activación del eje hipofisopararrenal y del sistema nervioso autónomo. La activación simpática supone la secreción de catecolaminas, que

viene a ser la adrenalina en el caso de ansiedad y estrés psíquico; y la noradrenalina en el caso de estrés físico.

2. **Cognitiva.** – es la respuesta del sistema nervioso central ante los estresores, por ello la persona muestra nerviosismo, tartamudez, inquietud, problemas en la alimentación que se manifiesta en la reducción o incremento del apetito, cambio repentino en sus emociones, impulsividad, falta de coherencia al comunicarse.
3. **De comportamiento.** – hace referencia a la reacción del individuo frente al estresor. Para el resultado del comportamiento se consideran tres patrones de conducta:
 - **Tipo A:** suele presentarse en personas neuróticas, que toman frente al estresor una conducta agresiva, impaciente, logrando sentir inseguridad, inquietud y ansiedad. Aun cuando el individuo conoce sus habilidades puede hallar amenazas en su ambiente cercano, lo que le hace verse obligados a competir.
 - **Tipo B:** lo experimentan personas con dominio propio, que no se impacientan y encuentran en el estresor una motivación para superar las expectativas que tienen de sí mismos y la que pueden proyectar a los demás con los resultados alcanzados.
 - **Tipo C:** es la más dañina dado a la permanencia en el individuo. Tiene consecuencias graves para la salud, causando enfermedades severas como el cáncer.

Por lo mencionado, los efectos del estrés pueden variar en cada persona causando diferentes tipos de reacciones en el cuerpo y la mente, lo que dependerá que como adopte el individuo al estresor que se le presente. Sirva resaltar, que cuando se experimenta demasiada presión y esta se vuelve una constante, puede ser contraproducente, dado que

el estrés puede pasar del ámbito laboral al personal, afectando la calidad de vida del individuo y ante ello tener consecuencias negativas para la salud física y/o psicológica.

2.2.1.4 Modelos que abarcan el estrés

Guerra (2019) manifiesta que los efectos que provoca el estrés en la persona dependerá de la capacidad del colaborador para enfrentar la situación si conlleva estímulos como el desarrollo y el perfeccionamiento de sus labores, de tal manera buscará adaptarse y brindar lo mejor de sí para obtener buenos resultados en beneficio de él y la empresa.

- **Modelo ampliado de Beehr y Newman: modelo de facetas**

Sitúa el estrés de forma medioambiental e indica que la reacción acapara resultados de índole personal. Es indispensable considerar los estresores y la reacción del individuo frente a ellos para poder identificar los efectos que genere el estrés.

La **faceta personal** incluye características como el lugar de residencia, la cultura, la sociedad en la que se desenvuelve, su forma de ser y experiencias desarrolladas. De acuerdo a ello la respuesta del ser humano puede variar.

En el caso de una organización el estrés puede desencadenar problemas que afecten el cumplimiento de los objetivos, como cuando los colaboradores faltan injustificadamente ya que hay menos productividad, también puede afectar el desempeño del colaborador y debido a ello requerir cambios en el personal, aun teniendo en cuenta que al contratar un nuevo personal se incurrirán en más gastos y tiempo para capacitar.

La **faceta duración** detalla la relevancia del componente tiempo en el desarrollo del estrés en el campo laboral y es mínimamente distinguido al analizar el estrés.

La **faceta ambiental** se divide en los estresores laborales y otras características de la situación. Los primeros refieren los diversos requerimientos y las particularidades que se dan en el centro laboral, los cuales ocasionan el estrés. Mientras que los segundos hablan de la correlación de los estresores y los puntos que participan en el

desarrollo. También resalta las características personales del individuo para enfrentarse y adecuarse a las situaciones y por ello, la reacción y el impacto que genera el estrés no será siempre similar.

- **Modelo demanda – control de Robert Karasek**

Expone lo que suscita como consecuencia de la relación de factores como la carga laboral, el plan de trabajo, el orden, la organización, el control y la autonomía del colaborador para poder desarrollar sus labores de forma óptima.

La situación más negativa se presenta cuando el colaborador tiene una limitada autonomía y poco control, a pesar de las elevadas demandas.

Las exigencias psicológicas relacionan la carga laboral y el tiempo aprovechable que tiene el individuo para desarrollar sus funciones. Se tienen cuatro grupos de ocupaciones:

- **Activas.** – elevada demanda y control
- **Pasivas.** – poca demanda y control
- **De baja tensión.** – poca demanda y elevado control
- **De alta tensión.** - elevada demanda y poco control

2.2.1.5 Niveles de estrés ocupacional

Gamonet (2016) y García (2007, como se citó en Pérez,2018) han establecido diferentes grados de estrés, los cuales se explican a continuación:

- a) **Nivel de estrés 1.** – se muestra con señales como predisposición que implica una mayor capacidad para entender lo que se requiere, automotivación debido a que la persona frente a la amenaza muestra la necesidad de adaptarse. Como cuando en el trabajo se establece una fecha límite que en primera instancia no nos parece.

- b) **Nivel de estrés 2.** – se detecta a través del agotamiento, malestares estomacales como el estreñimiento, taquicardia, contracturas, tensión constante.
- c) **Nivel de estrés 3.** – incrementan los síntomas del nivel 2, se presentan alteraciones en el sueño y mareos.
- d) **Nivel de estrés 4.** – incrementan los síntomas del nivel 3, adicional se muestra desánimo, desconcentración, depresión.
- e) **Nivel de estrés 5.** - falta de energía y de motivación extrema, somnolencia, apatía, complicaciones para desarrollar incluso tareas simples, la persona perdió la seguridad en sí mismo.

2.2.1.6 Enfermedades por estrés

Cano (2002) y Cepeda (2015, como se citó en Paredes,2018) expone que está comprobado que el estrés ocasiona diversos daños en la salud, ya que con el transcurrir del tiempo los requisitos para postular a un trabajo y las funciones a desarrollar una vez empleado, son más exigentes, involucrando en la actualidad valores como la innovación y la resiliencia. Además, se requiere de personas con alta capacidad de adaptación a los cambios, lo que conlleva regularmente a experimentar tensión, miedo e incertidumbre.

Se clasifican las afecciones producto del estrés se pueden catalogar en dos grupos:

- 1) **Por Estrés Agudo.** – el cual se presenta cuando se padece de estrés por periodos cortos, debido a las altas exigencias que se le revelen al individuo. Aparece repentinamente y puede resolverse sin mayor complicación. Los males que suelen verse por este cuadro son: úlceras, neurosis, choque psicológico, emocional o mental.
- 2) **Por Estrés Crónico.** – se manifiesta cuando la tensión se vuelve permanente, lo que desencadena en enfermedades severas y de superior relevancia. El estrés se muestra en principio a través de dolencias o malestares corporales,

pero su permanencia en el tiempo afecta a la persona a nivel psicológico. Los cuadros presentados en estos casos son: cambios de humor, dificultad para relacionarse con familiares y amigos, problemas estomacales crónicos, impasibilidad, trastornos sexuales u hormonales.

2.2.2 Variable: Desempeño Laboral

2.2.2.1 Características del desempeño laboral

Flores (2008, como se citó en Begazo,2019) suscribe que las características conciernen al conocimiento adquirido, la actitud y la destreza que el individuo evidencia a través de los resultados de su jornada laboral. Entre ellas podemos considerar:

- 1. Flexibilidad.** – está relacionado con la capacidad de adaptarse a los cambios, los cuales en la actualidad resultan ser constantes y necesarios. Para ello se requiere que la persona muestre disponibilidad en aceptar nuevos desafíos laborales orientados a cumplir los objetivos organizacionales, puede darse al cambiar de Sede, de puesto laboral o al tener nuevos jefes o compañeros.
- 2. Comunicación.** – hace referencia a la facultad que tiene una persona para trasladar sus apreciaciones de forma eficaz a uno o más integrantes de su entorno laboral. Para comunicaciones verbales se requiere usar un lenguaje apropiado y comprensible para el receptor, en el caso de comunicaciones escritas es indispensable utilizar acertadamente las reglas gramaticales.
- 3. Iniciativa.** – cuando una persona tiende a dar el primer paso, mostrándose proactivo y seguro de enfrentar los desafíos que se le impongan por medio de determinadas acciones que le permitirán alcanzar los objetivos propuestos. Cualidad resaltante como competencia profesional.

4. **Conocimiento.** – hace alusión al intelecto obtenido en el transcurrir del tiempo, lo cual permite el desarrollo de sus labores de forma oportuna. La habilidad del individuo tiende a mejorar de acuerdo a su experiencia en el puesto laboral.
5. **Trabajo en equipo.** – se define como la disposición de reunirse con dos o más personas para laborar con un objetivo en común, las cuales aportan ideas y a través del conocimiento conjunto se logran resultados más efectivos para la organización.
6. **Desarrollo del talento.** – es la capacidad de un líder para impulsar y motivar a sus colaboradores a proyectarse para acceder a la línea de carrera que ofrezca la empresa, para lo cual es indispensable que el individuo sea empeñoso, perseverante, disciplinado, y con dichas cualidades pueda evolucionar sus capacidades para que al presentarse la posibilidad de asumir nuevos retos los realice eficaz y eficientemente.

2.2.2.2 Evaluación del desempeño laboral

Chiavenato (2000, como se citó en Hernández, 2018) sostiene que las pruebas y sistemas de medición del desempeño laboral se realizan desde hace mucho tiempo, ya que cuando se contrata a una persona es preciso que se analice a través de los resultados si su permanencia en la empresa es rentable y positiva para el área en el que se encuentre desarrollando sus funciones.

- **Consideraciones para la evaluación de desempeño**

Al instaurar las metas para los incentivos que se otorguen al equipo de trabajo, debe considerarse un porcentaje mínimo a alcanzar del objetivo, con el fin de que el individuo tenga claro cuáles son los resultados que la empresa espera en el desarrollo de sus labores,

pero aun así no se sienta frustrado por no alcanzar el 100%. En función a ello, debe recibir si es necesario una retroalimentación que lo ayude a conocer sus oportunidades de mejora.

Para la medición del desempeño de los colaboradores se usan sistemas que permiten tener una percepción de la calidad de trabajo que realizan, a través de indicadores que se consideren relevantes según el giro del negocio en el que se encuentren. Para el caso de los canales de experiencia al cliente suelen usarse encuestas que permiten valorar la satisfacción de los clientes de acuerdo a la atención recibida.

Para la calificación de los colaboradores, se pueden considerar puntos de vista designados como: calificación del colaborador, calificación de méritos, informe de progreso, eficiencia de desempeño.

Lo provechoso de estas valoraciones al personal son que lo puede hacer desde el mismo colaborador, los integrantes del equipo, el supervisor y hasta el gerente. Esto les permite a los directivos tener una amplia visión de las cualidades de los empleados que son parte de la empresa y a su vez hallar las dificultades que puedan estar atravesando, y ante ello actuar de forma diligente en pro de maximizar sus resultados, teniendo un equipo motivado, que disfrute de un buen clima laboral y que se sienta reconocido por sus superiores.

2.2.2.3 Motivación como factor clave del desempeño laboral

Bitter y Gardner (1995, como se citó en Robalino,2018) mencionan que las variables que impactan en el desempeño del individuo pueden ser dominados ya que son propios de él, sin embargo, resulta importante que las empresas con orientación del área de gestión humana demuestren que les interesa el bienestar de sus colaboradores, ya que de esta forma el personal se sentirá valorado y se comprometerá aún más con los objetivos

organizacionales, pues sentirán que realmente son parte fundamental del progreso de la compañía, y que los buenos resultados generarán beneficios para todos sus integrantes.

Por lo general, cuando los colaboradores no logran alcanzar los objetivos determinados los jefes acostumbran a relacionarlo con desinterés o un reducido empeño, no obstante, la causa real puede estar escondida tras la falta de comunicación y motivación, puntos relevantes que deben constantemente reforzarse, pues la comunicación permite tener claro el panorama y el avance de resultados, mientras que la motivación en las personas es como la gasolina para los autos, siempre se necesitará una pócima de buen ánimo para continuar alineado a los objetivos. Se debe contemplar la necesidad de darle relevancia a la motivación intrínseca para que la persona no actúe solo cuando experimente motivación extrínseca que se da al recibir dinero o recompensas.

Whetten y Cameron (2011, como se citó en Robalino,2018) subrayan que los jefes requieren de un modelo que los oriente en el análisis del desempeño de sus colaboradores, con el fin de prevenir apresurarse al realizar juicios ligeros y sin una base sólida respecto a las dificultades que puedan presentar los trabajadores en el desenvolvimiento de sus funciones.

Diversos expertos desarrollaron las determinantes del desempeño de la siguiente forma:

Desempeño= Habilidad x Motivación (Esfuerzo)

Donde:

- Habilidad = aptitud × capacitación × recursos
- Motivación = deseo × compromiso

Lo esperado para un buen desempeño laboral es que el individuo muestre buenas aptitudes, lo que permitirá que se le confíen actividades dando por hecho que las

desarrollará de forma efectiva. Sirva mencionar, que a través de las retroalimentaciones y las capacitaciones que se le brinden a la persona respecto a sus labores en el puesto, jugarán un papel determinante, que le dará la oportunidad de progresar y mayor seguridad al desenvolverse.

De acuerdo a lo mencionado, en los procesos de reclutamiento y selección de personal podrían presentarse casos de postulantes que no cumplan al detalle todas las características de la convocatoria, sin embargo, estos pueden contar con otras habilidades esperadas para el puesto y para ello pueden ingresar al proceso de Capacitación, a fin de brindarle las herramientas necesarias para desplegarse en el puesto.

La motivación manifiesta el impulso que siente una persona para llevar a cabo los planes que se han trazados, aun cuando las situaciones se tornen complicadas este estado hará que el individuo persevere hasta alcanzar sus objetivos. Existen escenarios en el cual los colaboradores tienen iniciativa y promueven a sus compañeros para trabajar en equipo, sin embargo, dentro del grupo puede ocurrir que haya personas que presentan dificultad para concentrarse los cuales necesitarán comprometerse a evitar cualquier agente distractor, como lo son ahora los celulares. También se tiene a personas que muestran empeño, pero les falta desarrollar su creatividad, a ellos se les debe apoyar a través de una lluvia de ideas para que puedan expresarse con total seguridad de que sus comentarios serán valorados y considerados, realizando al final un consenso para elegir en equipo las mejores opciones para efectuar un trabajo con excelentes resultados.

Podemos decir que la motivación es un componente importante para el individuo ya que con ello maximizará su desempeño, por lo cual se debe considerar brindarle un ambiente adecuado para laborar, así como capacitación constante para reforzar sus conocimientos, también es importante contemplar el equilibrio de la vida laboral y la personal, ya que si

se le encomienda una carga excesiva de trabajo el colaborador se sentirá agobiado por querer cumplir y no poder debido a la falta de tiempo.

2.2.2.4 Métodos de evaluación de desempeño

Vera y Chapoñan (2019) detallan en su investigación los siguientes métodos:

A) Método de escalas gráficas

Es el más usado, pero se debe considerar que se tendrá que preparar un instrumento diferente de acuerdo al puesto laboral. Conforme a la manera de puntuar se tienen diversos tipos de escala: continuas, semicontinuas, discontinuas. Además, los temas a estimar son: cualidades individuales o grupales del colaborador, responsabilidades del puesto y el comportamiento perceptible.

B) Método de elección forzada

El encargado de la evaluación tendrá que escoger de un listado previamente realizado con ciertos criterios, una o dos frases que especifiquen lo más preciso posible el rendimiento del colaborador.

C) Método de frases descriptivas

El encargado de la evaluación escogerá de un listado de reactivos, las frases que describen y las que no, el desenvolvimiento laboral del colaborador.

D) Método de investigación de campo

Se basa en conversaciones realizadas entre el colaborador y el encargado de la evaluación, con ello se puede analizar los motivos de los resultados mostrados, lo que sirve para determinar si requiere retroalimentaciones, capacitaciones, si es un personal apto para postular a un ascenso o si lo mejor sería finalizar la relación laboral.

E) Método de incidentes críticos

El encargado de la evaluación examina los sucesos singularmente buenos y malos, así como el manejo del colaborador frente a ellos, y de acuerdo a esto determina el rendimiento del evaluado.

F) Método de comparación forzada

Consiste en buscar las semejanzas entre dos o más personas según los criterios definidos a evaluar, con el fin de reconocer cual es el mejor. Se tienen dos clases:

- **Individual**

Se establece a los evaluados distinguiéndolos en la escala del mayor al menor según los resultados de su rendimiento, sirva mencionar que no puede existir dos personas con la misma puntuación.

- **Grupal**

Para este escenario se junta a los evaluados por características en común de acuerdo a sus resultados.

G) Autoevaluación

Se inicia con este punto para conocer la perspectiva que tiene el colaborador respecto al desarrollo de sus funciones en la empresa. Se recomienda que sea crítico y transparente para poder desarrollar una conversación efectiva en posterior con el evaluador, de forma que se identifique apropiadamente sus oportunidades de mejora.

H) Simulaciones

Se presenta a los evaluados escenarios similares a que las hace frente en su labor cotidiana, de forma que en apariencia se realice la valoración de su desempeño respetando las pautas previamente establecidas.

I) Método de 360°

Es una herramienta completa que le permite al colaborador identificar sus oportunidades de mejora mediante la calificación de su superior inmediato, de sus compañeros, de su equipo a cargo y de los clientes.

2.3 Definición de Términos Básicos

2.3.1 Definiciones de estrés

Solas (2005, como se citó en Begazo, 2019) subraya que existe diferentes razones que pueden desencadenar el estrés, como los contratos por tiempo limitado sumado a la variación constante en los procesos, sistemas, reglamentos o funciones que se le puedan asignar. Regularmente la resistencia al cambio se presenta cuando el colaborador, se encuentra en su zona de confort y teniendo en cuenta que el conocer sus funciones le costó tiempo y sacrificio, le genera miedo e inseguridad, pensar que lo nuevo puede desestabilizar su desempeño, y por ende ocasionar que consideren rescindir de sus servicios.

Selye (2001, como se citó en Bardales, 2018) señala que el estrés genera una reacción de forma inesperada en el cuerpo o la mente de la persona. La petición que se realice será el motivo por el que se experimente emociones como agobio, angustia, tensión, nervios, o hasta fatiga.

Tver y Rice (2008, como se citó en Choquejahuá, 2017) mencionan que el estrés es algo habitual del ser humano. Es un mecanismo que sirve de alerta para enfrentar o huir ante una amenaza, mucho dependerá la postura del individuo frente a las situaciones que se le presenten, dado que, si estima que la situación puede ser desfavorable, sin siquiera haberlo intentado se sentirá amilanado.

Martínez y Peiró (2005, como se citó en Vértiz, 2017) resaltan que cuando en el centro de labores se asignan demasiadas tareas y obligaciones para un mismo individuo, produce que tienda a estresarse y en consecuencia sus indicadores de gestión se vean afectados, debido a que para ser eficaz se necesita establecer prioridades, y para ello, la carga laboral debe ser razonable y proporcional a la cantidad de colaboradores que ocupan el mismo puesto.

Sánchez (2009, como se citó en Machaca y Aquino, 2016) plantea que el estrés ocasiona que el ser humano sienta dudas respecto a sus facultades, aptitudes y talento para desarrollar de manera efectiva las tareas asignadas o planeadas en el campo laboral, familiar, espiritual o incluso en los estudios, ya que, al sentir mucha exigencia, la respuesta en un cuadro estresante puede ser desfavorable.

2.3.2 Definiciones de desempeño laboral

Schermerhorn (2006, como se citó en Mamani, 2019) define como desempeño laboral la métrica de gestiones y la calidad que muestra en cada una de ellas la persona, esto dependerá de las funciones que se le otorguen según la jerarquía de la organización y además de sus habilidades actitudinales.

Alles (2013, como se citó en Chuzón y Enríquez, 2018) indica que el desempeño laboral dependerá de factores como la estructura de la organización, el intelecto, la motivación y el reconocimiento que se tenga al demostrar resultados superiores al esperado.

Lado (2013, como se citó en Leyva y Soto, 2018) manifiesta que el desempeño laboral se considera como un indicador de vital importancia, que requiere de supervisión constante para evaluar el rendimiento de los colaboradores de forma cuantitativa y cualitativa. En un *call center* de atención al cliente se mide de forma cuantitativa al revisar la cantidad de llamadas realizadas por día y de forma cualitativa se verificará mediante la escucha de llamadas, la calidad de atención al cliente, amabilidad, asertividad y empatía.

Chiavenato (2007, como se citó en Hernández, 2018) señala que a partir del desempeño laboral se comprueba si los colaboradores realizan sus tareas de forma eficaz, ya que eso es lo que buscan las empresas al contratarlos. También, se considera que los resultados están relacionados directamente con la actitud y predisposición del colaborador para desenvolverse, por lo cual necesita orientación y confianza para desarrollar sus habilidades.

Coulter (2005, como se citó en Velásquez y Villavicencio, 2016) resalta que para un buen desempeño laboral es de gran importancia la planeación, dado que el éxito de una empresa se da cuando se tienen claro los objetivos, para ello es necesario plantear metas a corto, mediano y largo plazo. Los gerentes, jefes, coordinadores y supervisores establecen metas individualmente para su equipo directo y todas ellas apuntan hacia el mismo objetivo.

Capítulo III: Metodología de la Investigación

3.1 Enfoque de la Investigación

El presente trabajo de investigación se realizó con un enfoque cuantitativo, para el cual se utilizó como instrumento dos encuestas tipo Likert, conformado por 15 ítems sobre la variable estrés y 33 ítems sobre la variable desempeño laboral.

Hernández et. al (2014) menciona que el enfoque cuantitativo es secuencial y probatorio, por lo cual se lleva un orden y no es posible omitir los pasos establecidos. Asimismo, señala que las encuestas son usadas para una investigación no experimental, para lo cual, por lo general se utilizan los cuestionarios.

3.2 Hipótesis y Variables

3.2.1 Hipótesis general

Existe relación entre estrés y desempeño laboral en colaboradores del área de Cobranzas de la Edpyme Acceso Crediticio S.A., 2021.

3.2.2 Hipótesis específicos

Existe relación entre exceso de trabajo y desempeño laboral en colaboradores del área de Cobranzas de la Edpyme Acceso Crediticio S.A., 2021.

Existe relación entre trabajo monótono y desempeño laboral en colaboradores del área de Cobranzas de la Edpyme Acceso Crediticio S.A., 2021.

Existe relación entre falta de preparación y desempeño laboral en colaboradores del área de Cobranzas de la Edpyme Acceso Crediticio S.A., 2021.

3.2.3 Variables

La presente investigación tiene las siguientes variables:

Variable 1: Estrés

Variable 2: Desempeño Laboral

3.2.3.1 Operacionalización de variables

Tabla 1

Operacionalización de variables Estrés y Desempeño Laboral

VARIABLES	DEFINICIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	
ESTRÉS	Selye (2001, como se citó en Bardales, 2018) señala que el estrés genera una reacción de forma inesperada en el cuerpo o la mente de la personal. La petición que se realice será el motivo por el que se experimente emociones como agobio, angustia, tensión, nervios, o hasta fatiga.	Exceso de trabajo	Jornada laboral	1,2	
			Horas extras	3,4	
			Roles diversos	4,6	
		Trabajo monótono	Sobrecarga tecnológica	7	
			Entorno físico	8,9	
			Comunicación interna	10	
		Falta de preparación	Capacitación	11,13	
			Condiciones contractuales	14,15	
			Orientación de resultados	Cumplimiento de objetivo	1,3
				Volumen de trabajo	4
DESEMPEÑO LABORAL	Schermerhorn (2006, como se citó en Mamani, 2019) define como desempeño laboral la métrica de gestiones y la calidad que muestra en cada una de ellas la persona, esto dependerá de las funciones que se le otorguen según la jerarquía de la organización y además de sus habilidades actitudinales.	Calidad	Planificación	5	
			Interiorización	6,7	
			Supervisión	8,9	
		Relaciones interpersonales	Respeto	10,11	
			Responsabilidad	12,14	
			Conocimiento	15	
			Empatía	16,19	
		Iniciativa	Toma de decisiones	20	
			Influencia	21	
			Claridad	22	
Trabajo en equipo	Innovación	23,24			
	Accesibilidad	25			
	Anticipación	26			
	Resolución de problemas	27			
	Adaptación	28,29			
	Asertividad	30			
	Compromiso	31,32			
	Elocuencia	33			

Nota. Datos tomados de Vera y Chapoñan (2019) y Dancourt (2018).

Tabla 2*Ficha Técnica N°1 de la variable Estrés*

Nombre del Instrumento: Cuestionario de Estrés

Autor: Michel Dancourt Donayre

Año: 2018

Tipo de instrumento: Cuestionario

Objetivo: Evaluar la variable Estrés

Muestra: 50 colaboradores

Número de ítem: 15 ítems

Alternativa de respuestas: Totalmente en desacuerdo, En desacuerdo, Neutral, De acuerdo, Totalmente de acuerdo

Aplicación: Virtual y anónima

Tiempo de administración: 10 minutos

Normas de aplicación: El colaborador marcará en cada ítem de acuerdo lo que considere adecuado respecto a lo observado.

Tabla 3

Ficha Técnica N°2 de la variable Desempeño Laboral

Nombre del Instrumento: Cuestionario de Desempeño Laboral

Autor: Liz Núñez Castro

Año: 2017

Tipo de instrumento: Cuestionario

Objetivo: Evaluar la variable Desempeño Laboral

Muestra: 50 colaboradores

Número de ítem: 33 ítems

Alternativa de respuestas: Totalmente en desacuerdo, En desacuerdo, Neutral, De acuerdo, Totalmente de acuerdo

Aplicación: Virtual y anónima

Tiempo de administración: 30 minutos

Normas de aplicación: El colaborador marcará en cada ítem de acuerdo lo que considere adecuado respecto a lo observado.

3.3 Tipo de Investigación

El presente trabajo de investigación es de tipo básica.

Hernández et al. (2014) señalan que este tipo de investigación tiene como propósito producir conocimiento y teorías originadas en un marco teórico.

3.4 Diseño de la Investigación

En la presente investigación se aplicó un diseño correlacional, no experimental y transversal.

Hernández et al. (2014) señalan que en las investigaciones correlacionales se busca asociar las variables de investigación, se cuantifica la relación entre ellas y con esto posibilita predicciones. Además, mencionan que el diseño no experimental y transversal tiene como característica que se recolectan datos en un solo momento, lo que impide la manipulación intencional de variables y permite observar los fenómenos tal como son para su respectivo análisis.

3.5 Población y Muestra

3.5.1 Población

Para la presente investigación la población estuvo conformada por 90 colaboradores del área de Cobranzas de la Edpyme Acceso Crediticio S.A.

Hernández et al. (2014) indican que en una investigación con diseño correlacional la población permite que se asocien las variables para determinar si tienen relación entre sí.

3.5.2 Muestra

Para la presente investigación la muestra por conveniencia fue de 50 colaboradores del área de Cobranzas de la Edpyme Acceso Crediticio S.A.

Hernández et al. (2014) mencionan que a través de la muestra se pretende generalizar los datos obtenidos de un pequeño grupo a uno más grande.

3.6 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

3.6.1 Técnicas

Para esta investigación la técnica utilizada fue la encuesta virtual, para lo cual debido a la pandemia se utilizó la herramienta *Google Forms*, lo que facilitó el envío mediante *whatsapp* a los colaboradores de forma que podían acceder tanto desde sus celulares como desde sus computadoras. Sirva resaltar, que se seleccionó la opción para que las personas puedan responder solo una vez con su cuenta *Gmail*.

Hernández et al. (2014) detallan que en un enfoque cuantitativo se pueden usar diversas técnicas de investigación con el fin de ser flexible y se pueda adecuar a los requerimientos según nuestro alcance.

3.6.2 Instrumentos

En el presente estudio se utilizó como instrumento dos cuestionarios tipo Likert, los cuales estuvieron conformados por 15 ítems respecto a la variable estrés y 33 ítems sobre la variable desempeño laboral, teniendo como alternativa de respuesta las escalas: Totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, neutral, de acuerdo y totalmente de acuerdo.

Hernández et al. (2014) subrayan que el escalamiento de Likert es altamente popular, ya que consiste en presentar ítems a través de afirmaciones para que con las respuestas se cuantifique la reacción de los participantes.

3.6.2.1 Validez

Tabla 4

Resultados del alfa de cronbach – Escala de Estrés

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	10	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,789	15

Nota. Datos obtenidos de instrumentos aplicados y procesados en SPSS versión 26 (2021).

Interpretación:

Al realizar el análisis de fiabilidad del instrumento de la variable Estrés se obtuvo como resultado del alfa de cronbach 0,789; por lo que al encontrarse en un rango excelente concluimos que el instrumento utilizado es fiable para ser aplicado en la muestra seleccionada, a fin de determinar la relación entre las variables de investigación.

Tabla 5

Resultados del alfa de cronbach – Escala de Desempeño Laboral

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	10	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,866	33

Nota. Datos obtenidos de instrumentos aplicados y procesados en SPSS versión 26 (2021).

Interpretación:

Al realizar el análisis de fiabilidad del instrumento de la variable Desempeño Laboral se obtuvo como resultado del alfa de cronbach 0,866; por lo que al encontrarse en un rango excelente concluimos que el instrumento utilizado es fiable para ser aplicado en la muestra seleccionada, a fin de determinar la relación entre las variables de investigación.

Capítulo IV: Resultados

4.1. Análisis de los Resultados

Tabla 6

Frecuencia de edades

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	<= 27	14	28,0	28,0	28,0
	28 - 36	23	46,0	46,0	74,0
	37 - 45	4	8,0	8,0	82,0
	46+	9	18,0	18,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Nota. Datos procesados mediante el SPSS versión 26, elaboración propia (2021).

Interpretación:

En la tabla 6 podemos verificar que el 74% de los trabajadores encuestados tenían hasta 36 años.

Tabla 7

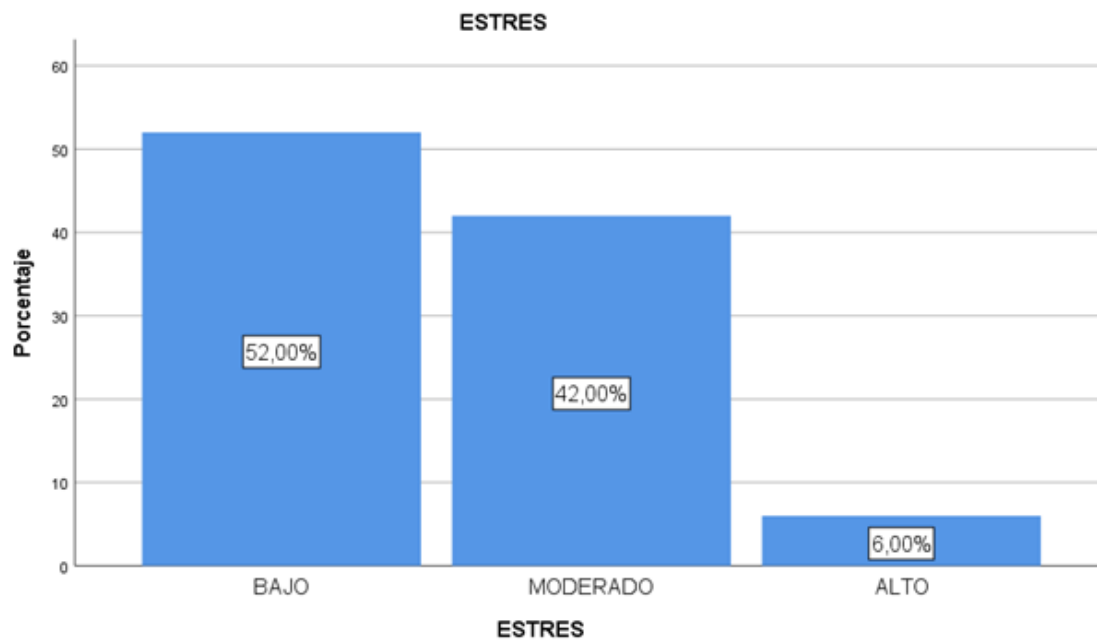
Resultados descriptivos de la variable estrés

ESTRES					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	26	52,0	52,0	52,0
	MODERADO	21	42,0	42,0	94,0
	ALTO	3	6,0	6,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Nota. Datos procesados mediante el SPSS versión 26, elaboración propia (2021).

Figura 1

Representación gráfica de los resultados descriptivos de la variable estrés



Nota. Datos procesados mediante el SPSS versión 26, elaboración propia (2021).

Tabla 8

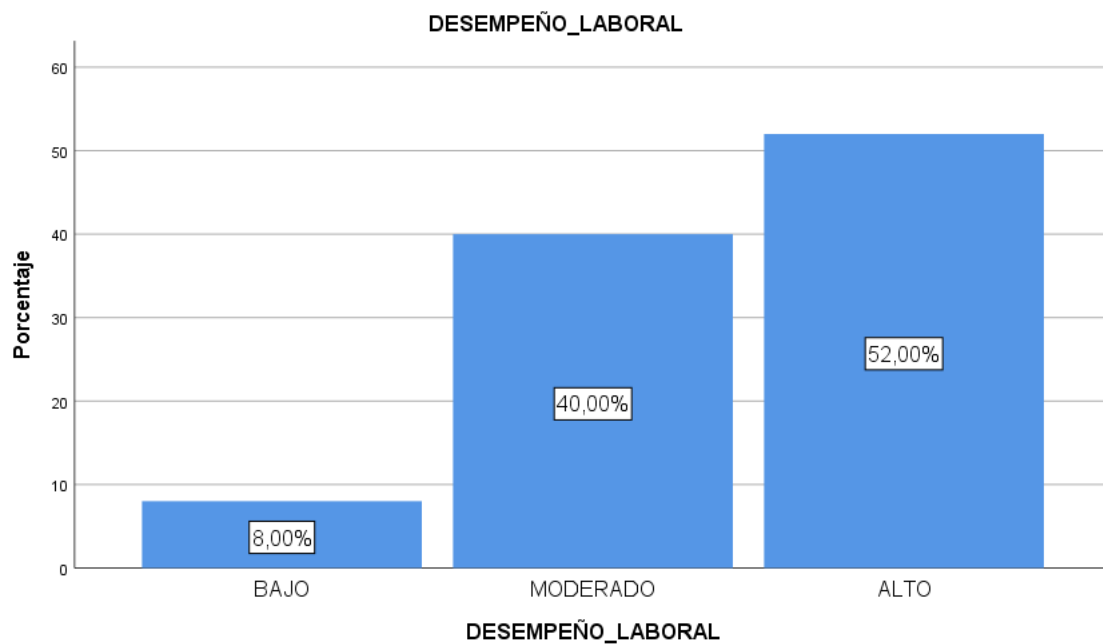
Resultados descriptivos de la variable desempeño laboral

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	4	8,0	8,0	8,0
	MODERADO	20	40,0	40,0	48,0
	ALTO	26	52,0	52,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Nota. Datos procesados mediante el SPSS versión 26, elaboración propia (2021).

Figura 2

Representación gráfica de los resultados descriptivos de la variable desempeño laboral



Nota. Datos procesados mediante el SPSS versión 26, elaboración propia (2021).

Tabla 9

Resultados estadísticos - Prueba de normalidad

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
ESTRES	,116	50	,089	,960	50	,092
DESEMPEÑO LABORAL	,151	50	,006	,904	50	,001

a. Corrección de significación de Lilliefors

Nota. Datos procesados mediante el SPSS versión 26, elaboración propia (2021).

Interpretación:

Como podemos ver en la tabla 9, trabajamos en base a Shapiro-Wilk debido a que la muestra fue de 50 personas, por lo cual la significancia de Estrés es 0,092 y la significancia de Desempeño Laboral es 0,001. Siendo así, se procedió a rechazar la hipótesis nula, aceptando la hipótesis alternativa, dado que el desempeño laboral es menor a 0,01, por lo cual se aplicó la prueba de Rho de Spearman.

Tabla 10

Resultados estadísticos – Correlación de las variables y las dimensiones

			Correlaciones									
			EXCESO DE TRABAJO	TRABAJO MONOTONO	FALTA DE PREPARACION	ESTRES	ORIENTACIÓN DE RESULTADOS	CALIDAD	RELACIONES INTERPERSONALES	INICIATIVA	TRABAJO EN EQUIPO	DESEMPEÑO LABORAL
Rho de Spearman	EXCESO DE TRABAJO	Coeficiente de correlación	1,000	,492**	,507**	,909**	-,381**	-,304*	-,083	-,194	-,188	-,278
		Sig. (bilateral)	.	,000	,000	,000	,006	,032	,565	,178	,192	,051
		N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
	TRABAJO MONOTONO	Coeficiente de correlación	,492**	1,000	,259	,643**	-,119	-,380**	-,186	-,366**	-,251	-,331*
		Sig. (bilateral)	,000	.	,070	,000	,411	,006	,197	,009	,079	,019
		N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
	FALTA DE PREPARACION	Coeficiente de correlación	,507**	,259	1,000	,729**	-,236	-,320*	-,265	-,384**	-,198	-,342*
		Sig. (bilateral)	,000	,070	.	,000	,099	,023	,063	,006	,167	,015
		N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
	ESTRES	Coeficiente de correlación	,909**	,643**	,729**	1,000	-,326*	-,428**	-,155	-,319*	-,223	-,350*
		Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	.	,021	,002	,284	,024	,119	,013
		N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
	ORIENTACIÓN DE RESULTADOS	Coeficiente de correlación	-,381**	-,119	-,236	-,326*	1,000	,444**	,369**	,335*	,370**	,599**
		Sig. (bilateral)	,006	,411	,099	,021	.	,001	,008	,018	,008	,000
		N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
	CALIDAD	Coeficiente de correlación	-,304*	-,380**	-,320*	-,428**	,444**	1,000	,525**	,525**	,512**	,714**
		Sig. (bilateral)	,032	,006	,023	,002	,001	.	,000	,000	,000	,000
		N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
RELACIONES INTERPERSONALES	Coeficiente de correlación	-,083	-,186	-,265	-,155	,369**	,525**	1,000	,641**	,472**	,832**	
	Sig. (bilateral)	,565	,197	,063	,284	,008	,000	.	,000	,001	,000	
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	
INICIATIVA	Coeficiente de correlación	-,194	-,366**	-,384**	-,319*	,335*	,525**	,641**	1,000	,675**	,869**	
	Sig. (bilateral)	,178	,009	,006	,024	,018	,000	,000	.	,000	,000	
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	
TRABAJO EN EQUIPO	Coeficiente de correlación	-,188	-,251	-,198	-,223	,370**	,512**	,472**	,675**	1,000	,706**	
	Sig. (bilateral)	,192	,079	,167	,119	,008	,000	,001	,000	.	,000	
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	
DESEMPEÑO LABORAL	Coeficiente de correlación	-,278	-,331*	-,342*	-,350*	,599**	,714**	,832**	,869**	,706**	1,000	
	Sig. (bilateral)	,051	,019	,015	,013	,000	,000	,000	,000	,000	.	
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	

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

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Interpretación:

De acuerdo a la tabla 10 tenemos que:

En la primera dimensión exceso de trabajo y desempeño laboral, la significancia es 0,051, la cual es mayor a 0,05, por lo que se aceptó la hipótesis nula concluyendo que no existe relación entre exceso de trabajo y la variable desempeño laboral.

En la segunda dimensión trabajo monótono y desempeño laboral, la significancia es 0,019, la cual es menor a 0,05, por lo que se aceptó la hipótesis alternativa, concluyendo que existe relación entre exceso de trabajo y la variable desempeño laboral, con una correlación de Rho de Spearman de nivel bajo de -0,331 y un nivel de error de 0,05.

En la tercera dimensión falta de preparación y desempeño laboral, la significancia es 0,015, la cual es menor a 0,05, por lo que se aceptó la hipótesis alternativa, concluyendo que existe relación entre falta de preparación y la variable desempeño laboral, con una correlación de Rho de Spearman de nivel bajo de -0,342 y un nivel de error de 0,05.

Asimismo, tenemos que existe relación entre estrés y desempeño laboral pues la significancia es 0,013, la cual es menor a 0,05, por lo que se aceptó la hipótesis alternativa, concluyendo que existe relación entre las variables de investigación, con una correlación de Rho de Spearman de nivel bajo de -0,350 y un nivel de error de 0,05.

Tabla 11

Resultados estadísticos – Regresión

Variables entradas/eliminadas^a			
Modelo	Variables entradas	Variables eliminadas	Método
1	ESTRES ^b	.	Introducir

a. Variable: DESEMPEÑO LABORAL

b. Todas las variables solicitadas introducidas.

Resumen del modelo				
Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,314 ^a	,099	,080	8,30251

a. Predictores: (Constante), ESTRES

Nota. Datos procesados mediante el SPSS versión 26, elaboración propia (2021).

Interpretación:

En la tabla 11 podemos ver que el R cuadrado o también llamado coeficiente de determinación es de 0,099, lo que indica que el estrés es responsable del 9.9% del desempeño laboral, por lo cual se concluye que, mientras menor sea el estrés, mejor será el desempeño laboral.

Tabla 12*Resultados estadísticos – Anova*

		ANOVA^a				
Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	362,103	1	362,103	5,253	,026 ^b
	Residuo	3308,717	48	68,932		
	Total	3670,820	49			

a. Variable: DESEMPEÑO LABORAL

b. Predictores: (Constante), ESTRES

Nota. Datos procesados mediante el SPSS versión 26, elaboración propia (2021).

Interpretación:

En la tabla 12 verificamos que la significancia de Anova es 0,026 y al ser menor que 0,05 se acepta la hipótesis alternativa que indica que existe regresión entre estrés y desempeño laboral.

Tabla 13*Resultados estadísticos – Coeficientes*

		Coeficientes^a						
Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.	95.0% intervalo de confianza para B	
		B	Desv. Error	Beta			Límite inferior	Límite superior
1	(Constante)	136,435	4,676		29,176	,000	127,032	145,837
	ESTRES	-,420	,183	-,314	-2,292	,026	-,788	-,052

a. Variable: DESEMPEÑO LABORAL

Nota. Datos procesados mediante el SPSS versión 26, elaboración propia (2021).

Interpretación:

Acorde al resultado obtenido en la tabla 13, se establece la siguiente ecuación de regresión:

$$Y = a + bX$$

Y= variable desempeño laboral

a= constante

b= coeficiente de regresión

X= variable estrés

Entonces:

$$\text{Desempeño Laboral} = 136,435 - 0,420 \text{Estrés}$$

Interpretación b= -0,420

Si el estrés aumenta un punto el desempeño laboral disminuye 0,420 puntos.

4.2. Discusión

En consecuencia, del análisis realizado en la presente investigación se estableció que existe relación entre las variables estrés y desempeño laboral, con un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de $-0,350$ y un nivel de error del $0,05$. Por lo cual se resuelve que, si el estrés es bajo, el desempeño laboral será alto. Para constatar ello, se tiene el análisis descriptivo de la figura 1, en el cual hallamos que, de los 50 colaboradores encuestados, el 52% indicó que el estrés es bajo y en la figura 2 tenemos que el 52% señaló que su desempeño laboral era alto. Acorde a lo antes mencionado se tiene que, si los colaboradores experimentan un mayor nivel de estrés, esto ocasiona que su desempeño laboral se vea afectado, llegando a ser deficiente. Se tiene que R cuadrado fue de $0,099$, considerando que los líderes del área de Cobranzas en Acceso tienen como responsabilidad respecto al desempeño laboral de sus colaboradores el 9.9%. En relación con las dimensiones, se precisó que: no se encontró relación entre exceso de trabajo y desempeño laboral, rechazando esta hipótesis específica donde la significancia supera el nivel de error, no obstante, en el caso de trabajo monótono y desempeño laboral si se encontró relación con un coeficiente de Rho de Spearman de $-0,331$ con un nivel de error de $0,05$, asimismo se encontró relación entre falta de preparación y desempeño laboral, sí se encontró relación con un coeficiente de Rho de Spearman de $-0,342$ con un nivel de error de $0,05$. Siendo que aún para el trabajo monótono se requiere de supervisión por parte de los líderes, a fin de brindar retroalimentaciones oportunas para que los colaboradores sientan mayor seguridad en el desarrollo de sus funciones, además, se considera necesario que se programen capacitaciones constantes que refuercen el conocimiento del equipo de trabajo y con ello disminuyan los errores por falta de preparación.

Se identifica que los siguientes autores coincidieron en los resultados de la relación de las variables:

Contreras (2020) en su investigación utilizó dos cuestionarios tipo Likert y con dicho instrumento encuestó la totalidad de la población compuesta por 26 colaboradores, así pues, se consiguió como resultado que existe relación entre las variables con un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de $-0,838$ con un nivel de error de $0,05$. Como conclusión, se tiene que existe relación de tipo inversa entre las variables, por lo cual se determina que cuando el estrés se eleva, el desempeño laboral disminuye en los colaboradores de la empresa Ahorrofarma SCRL de Huancayo, 2019. Con frecuencia esto se presenta por la deficiente labor que se realiza para fomentar las relaciones interpersonales, creando de esta forma una barrera para lograr un buen trabajo en equipo, asimismo el estar concentrados de forma individual en sus metas diarias impide que entre colaboradores compartan sus estrategias, lo cual mejoraría los resultados finales de productividad y a su vez les permitiría gozar de un mejor clima laboral.

Vera y Chapoñan (2019) en su investigación empleó dos cuestionarios tipo Likert, con los cuales encuestó a 24 colaboradores, obteniendo como resultado que existe relación entre estrés y desempeño laboral con un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de $-0,607$ y un nivel de error de $0,01$. En conclusión, se infiere que cuando el estrés incrementa, el desempeño laboral se ve afectado disminuyendo en los colaboradores de una empresa en Villa El Salvador – 2019. Entre las causas del estrés se tiene que la cantidad de tareas encomendadas es bastante alta, esto porque el tiempo establecido para el cumplimiento de dichas tareas parece ser insuficiente, sobre todo considerando que los colaboradores manifiestan ser interrumpidos en el desarrollo de sus funciones y esto acarrea en cansancio mental, frustración y desborde emocional, también los colaboradores se sienten limitados y temerosos para desempeñarse, puesto que no existe

respaldo si se equivocan y malogran insumos, considerando que en esos casos ellos tendrían que hacerse responsables de dichos gastos, dado que la empresa para la que trabajan se dedica a la venta de productos naturales. Por lo cual se debe tener en cuenta que el desempeño laboral depende de las habilidades personales, pero también del clima laboral, dado que sin ello los colaboradores por temor a equivocarse podrían ver afectada su productividad.

Gutiérrez (2019) en su investigación utilizó como instrumento dos cuestionarios y luego de encuestar a 33 colaboradores se encontró que existe relación significativa entre estrés laboral y desempeño laboral, con un coeficiente de correlación de Pearson de $-0,632$ y un nivel de error de $0,01$. En conclusión, se determina que mientras más alto sea el estrés, menor será el desempeño laboral que presenten los colaboradores de ADRA PERU portafolio de microfinanzas en las Agencias de Arequipa y Tacna. Sirva mencionar que los estresores que experimentan los colaboradores son: deficiente clima laboral entre compañeros, dado que es parte de la cultura de la organización trabajar bajo una fuerte presión y con ello los colaboradores tienden a estar irritables, deslindando la posibilidad de confraternizar, además los líderes no están usando una comunicación asertiva mostrando lejanía y poca empatía con su equipo de trabajo, adicional se presenta una alta rotación de personal, lo que genera angustia sobre todo en los nuevos integrantes y los limita para poder desempeñarse de forma óptima. Para mejorar el desempeño laboral los líderes deberían mostrarse más cercanos a los colaboradores para brindarles soporte y además la confianza de que si se esfuerzan por mostrar un buen desempeño laboral, lograrán estabilidad en la empresa.

Dancourt (2018) para su investigación recolectó datos usando dos cuestionarios tipo Likert, logrando encuestar a 30 colaboradores, con lo cual se obtuvo como resultado que existe relación entre las variables de investigación, con un coeficiente de correlación de

Pearson de $-0,639$ y un nivel de error de $0,01$. Se concluye que cuando el estrés aumenta, el desempeño laboral disminuye en los colaboradores de la empresa CASOLI SAC. Los colaboradores atraviesan cuadros de estrés por falta de capacitación, ya que se sienten limitados en conocimiento para desempeñarse, así mismo se debe corroborar que la carga laboral de cada trabajador sea adecuada y que se planifique la adquisición de equipos para que cuenten con los recursos necesarios, adicional se recomienda implementar una política para compensación de horas extras pues esto es un punto relevante como estresor, por lo cual podrían los líderes considerar el pago de horas extras o en su defecto coordinar la devolución de horas acumuladas. Por último, se debe trabajar en la comunicación interna de parte de los líderes hacia los colaboradores, deben trasladar periódicamente cuales son las metas y objetivos establecidos, así como las funciones de cada uno para que sientan mayor seguridad y compromiso, es importante mencionar que deben brindarles la confianza de poder informar sus inquietudes, a fin de mejorar su rendimiento.

Álvaro (2017) para su investigación usó dos cuestionarios, los cuales aplicó de forma directa a 58 colaboradores, con ello obtuvo como resultado que existe relación entre las variables con un coeficiente de correlación de Pearson de $-0,755$ y un nivel de error de $0,01$. En conclusión, el incremento del estrés ocasiona la disminución del desempeño laboral en los colaboradores administrativos de la Red de Salud de Melgar. Esto se presenta porque los líderes no delegan funciones que involucren más al equipo respecto al cumplimiento de objetivos, limitando con ello la posibilidad de obtener mayores conocimientos y mejorar sus habilidades frente al puesto, lo que a su vez restringe la posibilidad de ser parte de la toma de decisiones; también se identificó que los colaboradores refieren que en ocasiones sufren de ansiedad y cefalea, lo cual de cierta

manera afecta su productividad y además altera su alimentación provocando mayor o menor ingesta de alimentos.

Por otro lado, tenemos a los siguientes autores quienes no encontraron relación, en contraposición a la investigación presentada:

Chappa y Valle (2020) en su investigación usaron como instrumento dos cuestionarios, los cuales fueron aplicados vía online a 35 colaboradores por la pandemia del COVID-19, teniendo como resultado que no hay relación entre las variables. En conclusión, no existe relación entre estrés y desempeño laboral en el personal docente de la I.E Genaro Huamán Acuache distrito de San Juan Bautista de Ica, 2020. Esto se presenta porque si bien es cierto, los colaboradores tienen una fuerte carga laboral, el trabajo remoto les permite tener la tranquilidad de evitar contagiarse ellos o los de su retorno; además pueden tener un mejor manejo de sus tiempos exonerando las horas que anteriormente les tomaba el trasladarse al centro de trabajo; adicional, la coyuntura los enfrentó a la necesidad de adaptarse rápidamente a una nueva modalidad de enseñanza, lo que a su vez les permitió desarrollarse en el ámbito profesional familiarizándose con plataformas digitales para el desarrollo de sus clases.

Conclusiones

1. Existe relación entre estrés y desempeño laboral en colaboradores del área de Cobranzas de la Edpyme Acceso Crediticio S.A., 2021, con una correlación de Rho de Spearman de -0,350 con un nivel de error del 0,05. Asimismo, el R cuadrado fue de 0,099.
2. No existe relación entre exceso de trabajo y desempeño laboral en colaboradores del área de Cobranzas de la Edpyme Acceso Crediticio S.A., 2021.
3. Existe relación entre trabajo monótono y desempeño laboral en colaboradores del área de Cobranzas de la Edpyme Acceso Crediticio S.A., 2021, con una correlación de Rho de Spearman de -0,331 con un nivel de error del 0,05.
4. Existe relación entre falta de preparación y desempeño laboral en colaboradores del área de Cobranzas de la Edpyme Acceso Crediticio S.A., 2021, con una correlación de Rho de Spearman de -0,342 con un nivel de error del 0,05.

Recomendaciones

1. Se sugiere implementar talleres para el manejo de estrés, a fin que los colaboradores aprendan nuevas formas para relajarse y reconozcan que hay situaciones que no podrán cambiar; esto les permitirá poner en práctica acciones que minimicen el estrés en su vida diaria y contrarrestar sus posibles efectos negativos.
2. Si bien es cierto, no existe relación entre exceso de trabajo de trabajo y desempeño laboral, es importante continuar distribuyendo equitativamente la carga laboral, dado que esto posibilitará que los colaboradores puedan organizar mejor sus tiempos, manteniendo el equilibrio entre su vida personal y laboral, lo que les da la oportunidad de ejercitarse y disfrutar de su tiempo libre.
3. Se propone que los líderes asignen a los colaboradores tareas diferenciadas según el tiempo que llevan en el puesto, con ello se sentirán más motivados sabiendo que sus jefes directos confían en su desempeño y podrán desenvolverse con seguridad sabiendo que están constantemente supervisados.
4. Por último, se plantea que se realicen capacitaciones mensuales sobre los procedimientos de gestión, brindando acceso a los colaboradores para trasladar oportunidades de mejora y exponer casuísticas que le resultaron complicados de resolver, con el propósito de que todo el equipo pueda enriquecer sus conocimientos y tener un mejor manejo cuando se le presenten situaciones similares.

Referencias bibliográficas

- Aguilar Cisneros, E. (2019). Estrés y desempeño laboral en el personal de suboficiales de la Comisaria de Villa, Chorrillos [Tesis de posgrado, Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle]. Recuperado de: <https://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/UNE/3484/TM%20AD-Gp%204627%20A1%20-%20Aguilar%20Cisneros%20Eder%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Alvaro Morales, R. (2017). El estrés y la relación con el desempeño laboral del personal administrativo de la red de salud Melgar Ayaviri- 2017 [Tesis de pregrado, Universidad Nacional del Altiplano]. Recuperado de: http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/6138/Alvaro_Morales_Ruth_Mery.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Bardales García, K. (2018). Influencia del estrés laboral en el desempeño del personal administrativo de la sede del gobierno regional de Amazonas – 2018 [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas]. Recuperado de: <http://repositorio.untrm.edu.pe/bitstream/handle/UNTRM/1466/BARDALES%20GARC%C3%8DA%20KAREN%20JUDITH.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Barzola Gonzales, J. (2018). El estrés y su incidencia en el desempeño laboral [Tesis de pregrado, Universidad Estatal de Milagro]. Recuperado de: <http://repositorio.unemi.edu.ec/xmlui/bitstream/handle/123456789/4420/EL%20ESTR%c3%89S%20Y%20SU%20INCIDENCIA%20EN%20EL%20DESEMPE%c3%91O%20LABORAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Begazo Sanchez, U. (2019). Estrés y desempeño laboral en los colaboradores de una empresa privada de confecciones industriales de Arequipa 2018 [Tesis de pregrado, Universidad Privada Telesup]. Recuperado de: <https://repositorio.utelesup.edu.pe/bitstream/UTELESUP/655/1/BEGAZO%20SANCHEZ%20ULDEMIA%20TOMASA.pdf>

- Catari, K. y Quispe, C. (2017). Impacto del estrés en el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Mayor de San Andrés [Tesis de pregrado, Universidad Mayor de San Andrés]. Recuperado de: <https://repositorio.umsa.bo/bitstream/handle/123456789/21465/TESIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Chappa, A. y Valle, W. (2020). Estrés y desempeño laboral en docentes de la I. E. Genaro Huamán Acuache distrito de San Juan Bautista Ica, 2020 [Tesis de pregrado, Universidad Autónoma de Ica]. Recuperado de: <http://repositorio.autonomadeica.edu.pe/bitstream/autonomadeica/1094/1/Anny%20Julissa%20Chappa%20Gabulle.pdf>
- Choquejahu Olivera, L. (2017). Estrés laboral y su relación con el desempeño laboral del personal administrativo del área de mantenimiento de la Universidad Nacional del Altiplano - Puno 2016 [Tesis de pregrado, Universidad Nacional del Altiplano]. Recuperado de: http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/7481/Choquejahu_a_Olivera_Lizbet.pdf?sequence=3
- Choto, R. (2020). Influencia del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores de la empresa central Law S.A. en la ciudad de Panamá [Tesis de pregrado, Universidad Internacional de Ciencia y Tecnología]. Recuperado de: <http://www.idi-unicyt.org/wp-content/uploads/2021/01/Informe-Trabajo-de-GRADO-Roxana-Choto-Definitivo..pdf>
- Chuzón, A. y Enríquez, P. (2018). El estrés laboral y su influencia en el desempeño de los trabajadores de la empresa Edpyme Alternativa S.A. Motupe, 2016. [Trabajo de investigación, Universidad Señor de Sipán]. Recuperado de: <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/4381/Chuzon%20Roque%20-%20Enriquez%20Severino.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Condori Roque, S. (2021). Estrés y desempeño laboral en los/las colaboradores/as de la unidad de seguros del Hospital Carlos Monje Medrano: Juliaca, 2019. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de la Amazonía Peruana]. Recuperado de: http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/16136/Condori_Roque_Sheyla_Marylyn.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Contreras Núñez, T. (2020). Estrés y desempeño laboral en la distribuidora droguería “Ahorrofarma SCRL” de Huancayo 2019 [Tesis de pregrado, Universidad Peruana Los Andes]. Recuperado de: https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/2553/T037_DNI_T72757987.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Dancourt Donayre, M. (2018). “Estrés y desempeño laboral en la empresa CASOLI SAC. San Miguel, 2018” [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. Recuperado de: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/19446/Dancourt_DMDJ.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- De la Cruz Ramírez, Y. (2018). Estrés laboral y desempeño profesional servicio de emergencia hospital Nuestra Señora de las Mercedes Carhuaz 2016 [Tesis de posgrado, Universidad San Martín de Porres]. Recuperado de: https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/3488/dela_cruz_rym.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Elera, A. y Gálvez, J. (2016). Desempeño laboral y nivel de estrés. Enfermeras que brindan cuidados en servicios críticos. Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo; 2015 [Tesis de pregrado, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo]. Recuperado de: https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1207/1/TL_EleraLopezArelis_GalvezPaucarJesus.pdf.pdf
- Espinoza Beltran, E. (2018). Estrés laboral y depresión en servidores públicos nombrados de la dirección regional de salud Junín – 2017 [Tesis de pregrado, Universidad Peruana Los Andes]. Recuperado de: <https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/761/TESIS%20FINAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Estabridis Delgado, Z. (2019). Estrés y el desempeño laboral de los docentes de la Institución Educativa San Martín de Porres de Villa El Salvador - UGEL 01 [Tesis de posgrado, Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle]. Recuperado de: <https://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/UNE/4448/TM%20CE-Ge%20E92%202019%20-%20Estabridis%20Delgado%20Zoila%20Amparo.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- García Rospigliosi, A. (2016). “El estrés laboral y el desempeño de los trabajadores en la empresa “Textil del Valle” - octubre de 2016 [Tesis de pregrado, Universidad Autónoma de Ica]. Recuperado de: <http://repositorio.autonmadeica.edu.pe/bitstream/autonmadeica/110/1/GARCIA%20ROSPIGLIOSI%20ALEXANDER%20ULISES%20-%20ESTRES%20LABORAL%20DESEMPENO%20DE%20TRABAJADORES%20TEXT%20%20.pdf>
- Guerra Flores, D. (2019). Influencia del estrés en el desempeño laboral del profesional de enfermería en servicios críticos del hospital de Pampas 2019 [Tesis de pregrado, Universidad Privada de Huancayo Franklin Roosevelt]. Recuperado de: <https://repositorio.uroosevelt.edu.pe/bitstream/handle/ROOSEVELT/195/INFLUENCIA%20DEL%20ESTR%C3%89S%20EN%20EL%20DESEMPE%C3%91O%20LABORAL%20DEL%20PROFESIONAL%20DE%20ENFERMER%C3%8DA%20EN%20SERVICIOS%20CR%C3%8DTICOS%20DEL%20HOSPITAL%20DE%20PAMPAS%202019.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
- Gutiérrez Calla, Y. (2019). El estrés laboral y desempeño laboral en los colaboradores de ADRA PERÚ en el portafolio de microfinanzas en las agencias de Arequipa y Tacna, 2019 [Tesis de pregrado, Universidad Peruana Unión]. Recuperado de: https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/2183/Yina_Tesis_Licenciatura_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Hernández Cruz, E. (2018). Estrés y desempeño laboral en los trabajadores de maquinados industriales C.V. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Autónoma de México]. Recuperado de: https://repositorio.unam.mx/contenidos/estres-y-desempeno-laboral-en-los-trabajadores-de-maquinados-industriales-cv-434301?c=BdZLOY&d=true&q=*&i=1&v=1&t=search_0&as=0
- Huamán Heredia, R. (2018). Nivel de estrés y desempeño laboral del personal de enfermería del hospital Rene Toche Groppo de la provincia de Chinchá 2018 [Tesis de pregrado, Universidad Inca Garcilaso De La Vega]. Recuperado de: <http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/3163/TESI>

S_HUAMAN%20HEREDIA%20ROSA%20ELVIRA.pdf?sequence=2&isAllowed=y

- Huamancayo Romero, K. (2020). Estrés laboral relacionado al desempeño de los trabajadores administrativos en la municipalidad distrital de Luyando-Naranjillo [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Agraria de la Selva]. Recuperado de: http://repositorio.unas.edu.pe/bitstream/handle/UNAS/1841/TS_KSHR_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Leyva, Y. y Soto, K. (2018). Estrés laboral y desempeño de los trabajadores en la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria– Ayacucho [Tesis de pregrado, Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga]. Recuperado de: http://repositorio.unsch.edu.pe/bitstream/handle/UNSCH/2987/TEISIS%20AD168_Ley.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Machaca, J. y Aquino, C. (2016). Influencia del estrés en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa productora de gases industriales y medicinales Oxyman Arequipa – 2016 [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de San Agustín]. Recuperado de: <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/3780/Rimaalj.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Mamani Benito, Y. (2019). Estrés y desempeño laboral del personal docente de la Universidad José Carlos Mariátegui, sede Ilo - 2017 [Tesis de pregrado, Universidad José Carlos Mariátegui]. Recuperado de: https://repositorio.ujcm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12819/754/Yesenia_tesis_titulo_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Moreira, S. y Zambrano, G. (2021). Análisis del estrés y su incidencia en el desempeño laboral del personal administrativo del gobierno autónomo descentralizado del Cantón Chone [Tesis de pregrado, Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López]. Recuperado de: <http://repositorio.espam.edu.ec/bitstream/42000/1477/1/TTAP48D.pdf>
- Obregón, M. y Yumbato, S. (2021). Estrés y desempeño laboral en profesionales de enfermería del Hospital Barranca, 2020 [Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo]. Recuperado de:

- https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/62572/Obregoc3%b3n_EMDC-Yumbato_JSB-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ortiz, G. y Cruz, J. (2019). El estrés laboral y el rendimiento laboral en los trabajadores administrativos en el área de gestión administrativo de la UGEL – N°16 Barranca, durante el año 2018 [Tesis de pregrado, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión]. Recuperado de: <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/3172/tesis-final.%20GJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Paredes Ojeda, F. (2018). Influencia del estrés en el desempeño laboral de los docentes de la Universidad Tecnológica de Los Andes de Apurímac 2018 [Tesis de posgrado, Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez]. Recuperado de: http://repositorio.uancv.edu.pe/bitstream/handle/UANCV/3098/T036_23840162_M.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Pérez Taquío, J. (2018). El estrés ocupacional en relación al desempeño laboral según edad, sexo y estado emocional de los docentes de la unidad de gestión educativa local de Tacna, en el año 2017 [Tesis de posgrado, Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann]. Recuperado de: http://repositorio.unjbg.edu.pe/bitstream/handle/UNJBG/3468/150_2018_perez_taquio_ja_espg_maestria_gerencia_administracion_de_la_educacion.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Puma Chombo, J. (2017). Estrés y desempeño laboral de los trabajadores del Centro Salud Materno Infantil Piedra Liza, 2017 [Tesis de posgrado, Universidad César Vallejo]. Recuperado de: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/15061/Puma_CJE.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Quispe Huarcaya, R. (2018). Estrés y desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad provincial de Andahuaylas - 2016 [Tesis de pregrado, Universidad Nacional José María Arguedas]. Recuperado de: https://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/449/Raquel_Luc%c3%ada_Tesis_Bachiller_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ramírez Hernández, T. (2018). Estrés laboral en auxiliares administrativos y secretarías en una Universidad Pública del Estado de México [Tesis de

pregrado, Universidad Autónoma del Estado de México]. Recuperado de:
http://ri.uaemex.mx/bitstream/handle/20.500.11799/98618/Tesis%2028-05-2018_Tere.pdf?sequence=3&isAllowed=y

Reátegui Carrasco, J. (2019). Nivel de estrés y el desempeño laboral docente de la institución educativa particular “Blenkir S.A.C.” [Tesis de pregrado, Universidad Peruana del Centro]. Recuperado de:
<http://repositorio.upecen.edu.pe/bitstream/handle/UPECEN/215/NIVEL%20DE%20ESTR%C9S%20Y%20EL%20DESEMPE%20DIO%20LABORAL%20DOCENTE%20DE.pdf;jsessionid=138929B6F1EFC6A8558646C254E65050?sequence=1>

Robalino Aillón, R. (2018). El estrés laboral y su relación con el desempeño de los conductores de las unidades de transporte interprovincial del cantón Daule [Tesis de posgrado, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil]. Recuperado de:
<http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/10859/1/T-UCSG-POS-MAE-174.pdf>

Román Quispe, M. (2019). Relación entre el estrés y el desempeño laboral en los colaboradores de boticas Inkafarma del distrito El Agustino turno tarde, octubre – diciembre [Tesis de pregrado, Universidad María Auxiliadora]. Recuperado de:
<http://repositorio.uma.edu.pe/bitstream/handle/UMA/200/41-2019%20%28FINAL%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Velásquez, F. y Villavicencio, D. (2016). Nivel de estrés laboral en profesionales de la salud y su relación en el desempeño laboral en el hospital Luis Gabriel Dávila (Carchi- Tulcán) durante el periodo de septiembre – octubre del 2016 [Tesis de pregrado, Pontificia Universidad Católica del Ecuador]. Recuperado de:
<http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/13896/Tesis%20Final%20Final%202.4.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Vera, A. y Chapoñan, E. (2019). Estrés y desempeño laboral en los colaboradores de una empresa en Villa el Salvador – 2019 [Tesis de pregrado, Universidad Autónoma del Perú]. Recuperado de:
<http://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/AUTONOMA/1239/1/Vera>

%20Trinidad%2c%20Antalya%20Pamela%3b%20Chaponan%20Huama
n%2c%20Elias%20Daniel.pdf

Apéndices

Apéndice 1: Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	DISEÑO METODOLÓGICO
PROBLEMA GENERAL ¿De qué manera se relaciona estrés y desempeño laboral en colaboradores del área de cobranzas de la Edpyme Acceso Crediticio S.A.,2021?	OBJETIVO GENERAL Determinar la relación entre estrés y desempeño laboral en colaboradores del área de Cobranzas de la Edpyme Acceso Crediticio S.A.,2021.	HIPOTESIS GENERAL Existe relación entre estrés y desempeño laboral en colaboradores del área de Cobranzas de la Edpyme Acceso Crediticio S.A.,2021.	VARIABLE Estrés	1. Exceso de trabajo. 2. Trabajo monótono. 3. Falta de preparación.	TIPO Básica DISEÑO Correlacional No Experimental Transversal
PROBLEMAS ESPECIFICOS ¿De qué manera se relaciona exceso de trabajo y desempeño laboral en colaboradores del área de Cobranzas de la Edpyme Acceso Crediticio S.A.,2021? ¿De qué manera se relaciona trabajo monótono y desempeño laboral en colaboradores del área de Cobranzas de la Edpyme Acceso Crediticio S.A.,2021? ¿De qué manera se relaciona falta de preparación y desempeño laboral en colaboradores del área de Cobranzas de la Edpyme Acceso Crediticio S.A.,2021?	OBJETIVOS ESPECIFICOS Determinar la relación entre exceso de trabajo y desempeño laboral en colaboradores del área de Cobranzas de la Edpyme Acceso Crediticio S.A.,2021. Determinar la relación entre trabajo monótono y desempeño laboral en colaboradores del área de Cobranzas de la Edpyme Acceso Crediticio S.A.,2021. Determinar la relación entre falta de preparación y desempeño laboral en colaboradores del área de Cobranzas de la Edpyme Acceso Crediticio S.A.,2021.	HIPOTESIS ESPECIFICOS Existe relación entre exceso de trabajo y desempeño laboral en colaboradores del área de Cobranzas de la Edpyme Acceso Crediticio S.A.,2021. Existe relación entre trabajo monótono y desempeño laboral en colaboradores del área de Cobranzas de la Edpyme Acceso Crediticio S.A.,2021. Existe relación entre falta de preparación y desempeño laboral en colaboradores del área de Cobranzas de la Edpyme Acceso Crediticio S.A.,2021.	VARIABLE Desempeño laboral	1. Orientación de resultados. 2. Calidad. 3. Relaciones interpersonales. 4. Iniciativa. 5. Trabajo en equipo.	ENFOQUE Cuantitativo POBLACIÓN Colaboradores del área de Cobranzas. Ejecutivos de cobranza, gestores de cobranza, Supervisores, Jefes de cobranza. MUESTRA Se trabajará con una muestra de 50 personas. TECNICA Encuesta INSTRUMENTOS Cuestionario

Apéndice 2: Cuestionario Variable Estrés

Nº	Preguntas	MD	ED	NAND	DA	MA
1	La empresa se rige a la jornada laboral de 8 horas para todos los trabajadores.	5	4	3	2	1
2	La empresa me brinda un lugar y tiempo adecuado para poder almorzar.	5	4	3	2	1
3	La empresa no exige a los trabajadores a realizar horas extras.	5	4	3	2	1
4	Las horas extras laboradas son retribuidas monetariamente o mediante alguna compensación.	5	4	3	2	1
5	La empresa me brinda el tiempo necesario para poder desarrollar cada una de las labores que se me encomiendan.	5	4	3	2	1
6	Las labores que realizo dentro de la empresa están estrictamente relacionadas a mi puesto de trabajo.	5	4	3	2	1
7	Mis labores me obligan a tener que estar expuesto o dependiente de algún aparato electrónico	5	4	3	2	1
8	El clima laboral dentro la organización es el más adecuado.	5	4	3	2	1
9	La empresa me brinda un entorno físico de trabajo adecuado para desarrollar mis labores.	5	4	3	2	1
10	Existe una buena comunicación entre los jefes y subordinados.	5	4	3	2	1
11	Cuento con la experiencia necesaria para desarrollar las labores que se me encomiendan.	5	4	3	2	1
12	Recibo capacitaciones constantes por parte de la empresa para poder desarrollar mis labores.	5	4	3	2	1
13	Tengo una formación profesional (técnico o licenciado).	5	4	3	2	1
14	La empresa me brinda las herramientas o medios necesarios para realizar mis labores.	5	4	3	2	1
15	Me siento cómodo realizando sus labores.	5	4	3	2	1

Apéndice 3: Cuestionario Variable Desempeño Laboral

VARIABLE 2: DESEMPEÑO LABORAL	1	2	3	4	5
DIMENSIÓN: ORIENTACIÓN DE RESULTADOS					
1. Mi trabajo lo termino oportunamente.					
2. Cumplo con las actividades planificadas.					
3. Mis actividades a realizar son planificadas.					
4. Mi volumen de trabajo es el adecuado.					
5. Divido adecuadamente los recursos asignados.					
6. Asumo los objetivos de la institución con compromiso.					
7. Me preocupo por alcanzar las metas.					
DIMENSIÓN: CALIDAD					
8. No cometo errores en el cumplimiento de mis funciones.					
9. Constantemente requiero de supervisión.					
10. Mi comportamiento es profesional.					
11. Me muestro respetuoso con mis compañeros.					
12. En cuanto a mis actividades, cumplo con los plazos de entrega.					
13. Cumplo con responsabilidad las tareas encomendadas.					
14. Cumplo con las normas de la Institución.					
15. Conozco bien las actividades que competen a mi área.					
DIMENSIÓN: RELACIONES INTERPERSONALES					
16. Trato con amabilidad a los clientes.					
17. Oriento adecuadamente a los clientes					
18. Evito conflictos dentro del equipo.					
19. Soy sensible a los sentimientos y necesidades de los demás.					
20. Participo en la toma de decisiones de la empresa.					
21. Tengo la capacidad de influir positivamente en mis compañeros.					
22. Los clientes me entienden cuando les doy información.					
DIMENSIÓN: INICIATIVA					
23. Propongo ideas nuevas para mejorar los procesos de la institución.					
24. Aporto ideas innovadoras para la solución de conflictos.					
25. Muestro accesibilidad a los cambios.					
26. Me anticipo a las innovaciones de la empresa.					
27. Tengo capacidad de resolución de problemas.					
DIMENSIÓN: TRABAJO EN EQUIPO					
28. Me muestro apto para integrarme al equipo.					
29. Me identifico fácilmente con los objetivos del equipo.					
30. Me comunico asertivamente con los compañeros de trabajo.					
31. Muestro mi apoyo en las tareas programadas.					
32. Asumo con compromiso las tareas que me encomiendan.					
33. La transmisión de mis ideas son claras.					

Apéndice 4: Alfa de Cronbach Variable Estrés

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	10	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,789	15

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
PREGUNTA1	21,2000	34,622	,563	,762
PREGUNTA2	21,4000	39,822	,321	,784
PREGUNTA3	20,4000	26,711	,601	,775
PREGUNTA4	21,1000	37,656	,352	,781
PREGUNTA5	21,1000	37,878	,423	,776
PREGUNTA6	21,3000	34,011	,627	,756
PREGUNTA7	21,6000	40,933	,242	,789
PREGUNTA8	21,5000	40,500	,248	,788
PREGUNTA9	21,4000	38,489	,549	,774
PREGUNTA10	21,2000	37,956	,582	,771
PREGUNTA11	21,3000	41,122	,094	,794
PREGUNTA12	20,6000	35,822	,378	,781
PREGUNTA13	21,5000	38,944	,549	,776
PREGUNTA14	20,7000	33,789	,460	,774
PREGUNTA15	21,5000	38,944	,549	,776

Estadísticas de escala

Media	Varianza	Desv. Desviación	N de elementos
22,7000	42,011	6,48160	15

Nota. Datos procesados mediante el SPSS versión 26, elaboración propia (2021).

Apéndice 5: Alfa de Cronbach Variable Desempeño Laboral

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	10	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,866	33

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
PREGUNTA1	145,7000	82,011	,434	,861
PREGUNTA2	145,7000	82,011	,434	,861
PREGUNTA3	145,6000	82,044	,500	,861
PREGUNTA4	146,2000	82,178	,089	,880
PREGUNTA5	145,5000	82,056	,679	,860
PREGUNTA6	145,6000	80,933	,650	,858
PREGUNTA7	145,4000	86,044	,000	,866
PREGUNTA8	146,3000	78,011	,312	,868
PREGUNTA9	148,6000	86,267	-,058	,874
PREGUNTA10	145,5000	82,056	,679	,860
PREGUNTA11	145,4000	86,044	,000	,866
PREGUNTA12	145,7000	83,567	,254	,864
PREGUNTA13	145,5000	82,056	,679	,860
PREGUNTA14	145,5000	82,056	,679	,860
PREGUNTA15	145,5000	82,056	,679	,860
PREGUNTA16	145,5000	82,056	,679	,860
PREGUNTA17	145,5000	82,056	,679	,860
PREGUNTA18	145,5000	82,056	,679	,860
PREGUNTA19	146,4000	84,267	,051	,874

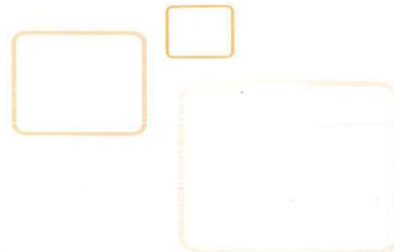
PREGUNTA20	147,4000	70,267	,452	,872
PREGUNTA21	145,9000	80,322	,576	,858
PREGUNTA22	145,6000	82,044	,500	,861
PREGUNTA23	146,3000	75,122	,576	,856
PREGUNTA24	146,1000	75,211	,604	,855
PREGUNTA25	145,6000	80,933	,650	,858
PREGUNTA26	146,4000	78,267	,413	,862
PREGUNTA27	145,6000	80,044	,772	,856
PREGUNTA28	145,5000	82,056	,679	,860
PREGUNTA29	145,5000	82,056	,679	,860
PREGUNTA30	145,5000	82,056	,679	,860
PREGUNTA31	145,5000	82,056	,679	,860
PREGUNTA32	145,6000	80,933	,650	,858
PREGUNTA33	145,7000	80,011	,671	,857

Estadísticas de escala

Media	Varianza	Desv. Desviación	N de elementos
150,4000	86,044	9,27601	33

Nota. Datos procesados mediante el SPSS versión 26, elaboración propia (2021).

Apéndice 6: Carta de autorización



CARTA DE AUTORIZACIÓN

Lima, 15 de diciembre del 2021

Señorita
Miriam Beatriz Juyo Arriola
 Presente. -

Asunto: Autorización de uso de nombre

Por medio de la presente carta nos dirigimos a Usted para saludarla cordialmente y a la vez brindarle autorización para el uso del nombre de mi representada **EDPYME ACCESO CREDITICIO S.A. (en adelante, ACCESO)**, como información de carácter no confidencial, para fines académicos y específicamente para el desarrollo de la Tesis que se encuentra elaborando para obtener el título profesional de Licenciada en Administración y Gestión de Empresas ante la Universidad Peruana de las Américas cuyo trabajo de investigación se denomina: "Estrés y desempeño laboral en colaboradores del área de cobranzas de la Edpyme Acceso Crediticio S.A., 2021".

Cabe señalar que, mi representada no se responsabiliza por la información brindada por sus colaboradores, la misma que no deberá extenderse más allá de información autorizada a éstos últimos, así como tampoco garantiza la autorización de sus nombres dentro de la tesis, la cual deberá ser recabada por su persona.

Asimismo, **ACCESO** se reserva el derecho a solicitar la revisión del trabajo de tesis, así como realizar las observaciones, comentarios y cualquier otra acción a fin de evitar la vulneración de su derecho reputacional.

Dejo expresa constancia que la presente Carta se emite a su solicitud y únicamente se otorga para los fines establecidos en el párrafo precedente.

Sin otro particular, quedo de usted.

Atentamente,

EDPYME ACCESO CREDITICIO S.A.

DANIELLA DE
 JEFE DE GESTIÓN

PREGUNTAS																																		
N°	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	
1	4	4	5	5	5	5	5	4	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	2	5	5	3	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5
2	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	5	5	5	5	5	5	5	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	4	5	2	2	5	2	4	5	5	5	5	5	4	
4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
5	5	5	5	5	5	5	5	4	2	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	
6	5	5	5	3	5	5	5	4	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
7	4	4	5	5	5	5	5	4	2	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	
8	5	5	5	1	5	4	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	1	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	
9	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	
10	5	5	4	4	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	1	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
11	4	5	5	3	4	5	5	3	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	
12	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	
13	4	4	4	3	4	4	5	4	2	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	3	5	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
14	4	4	4	4	4	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	
15	4	4	5	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	3	5	5	5	2	2	5	5	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	
16	5	5	5	5	5	5	5	4	2	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	2	4	5	4	4	4	3	4	5	5	5	5	5	5	
17	4	5	4	5	5	5	5	4	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	3	5	5	5	5	5	5	4	
18	5	5	5	4	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
19	4	5	4	4	4	3	4	3	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	2	5	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	
20	4	4	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	2	5	5	4	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	
21	5	5	5	3	5	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	5	5	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	
22	4	5	5	5	4	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
23	3	5	4	4	5	5	5	4	2	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	
24	4	4	4	3	5	5	5	4	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	
25	5	5	5	5	4	5	5	4	2	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	2	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	
26	4	4	4	4	4	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	4	5	5	3	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	
27	4	5	5	4	4	5	5	4	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5	4	4	4	5	3	5	5	5	4	4	5	
28	3	3	3	4	4	3	4	3	1	4	5	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	
29	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	
30	5	5	5	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
31	5	5	5	4	4	5	5	4	1	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	2	3	4	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	
32	5	5	5	5	5	5	5	4	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
33	4	4	5	4	3	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	
34	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	
35	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
36	4	4	5	4	4	4	4	3	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
37	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
38	5	5	4	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	
39	5	5	5	4	4	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	3	2	5	4	4	5	5	5	5	5	4	
40	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
41	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	
42	5	5	4	4	4	5	5	4	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	
43	5	5	5	5	5	5	5	4	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	
44	5	5	4	4	5	5	5	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	3	5	5	5	5	5	4	
45	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
46	4	5	4	4	5	5	5	4	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	
47	5	5	5	4	5	5	5	4	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	
48	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	
49	5	5	5	5	4	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	3	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	
50	5	5	5	5	5	5	5	4	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	4	5	3	4	4	3	4	5	5	4	4	5	4	

Apéndice 8: Informe Turnitin

ACTA DE TURNITIN

Dr. Fernando Esteban Núñez Vara, docente del TALLER DE TESIS DE CIENCIAS
EMPRESARIALES OCTUBRE-2021

Certifica que tras haberse realizado la evaluación del % de similitud de la tesis
que lleva por nombre:

**ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL EN COLABORADORES
DEL ÁREA DE COBRANZAS DE LA EDPYME ACCESO CREDITICIO
S.A.,2021.**

presentado por la bachiller:

JOYO ARRIOLA, MIRIAM BEATRIZ

el reporte ha arrojado el siguiente resultado:

6 % de similitud

Se expide la presente certificación para los fines pertinentes.

Lima, 28 febrero de 2022



Dr. Fernando Núñez Vara
Docente Revisor de tesis

p.d.: se adjunta índice de similitud a continuación

TURNITIN FINAL JOYO

INFORME DE ORIGINALIDAD

6%

INDICE DE SIMILITUD

6%

FUENTES DE INTERNET

3%

PUBLICACIONES

5%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1

Submitted to Universidad Tecnologica del Peru

Trabajo del estudiante

3%

2

repositorio.ulasamericas.edu.pe

Fuente de Internet

2%

3

www.ulasamericas.edu.pe

Fuente de Internet

1%

4

Submitted to Universidad Cesar Vallejo

Trabajo del estudiante

1%

Excluir citas

Apagado

Excluir coincidencias < 1%

Excluir bibliografía

Apagado