

**UNIVERSIDAD NACIONAL MICAELA BASTIDAS DE APURÍMAC**  
**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN**

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



TESIS

Estrés laboral y satisfacción en los trabajadores de la Financiera Credinka en la provincia de  
Abancay, 2019

Presentado por:

Bach. Zulma Hermelinda Morales Aragón

Para optar el título de licenciado en administración

Abancay, Perú

2021

UNIVERSIDAD NACIONAL MICAELA BASTIDAS DE APURÍMAC  
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



“TESIS”

“ESTRÉS LABORAL Y SATISFACCIÓN EN LOS TRABAJADORES DE LA  
FINANCIERA CREDINKA EN LA PROVINCIA DE ABANCAY, 2019”

Presentado por **Zulma Hermelinda Morales Aragón**, para optar el Título en Administración

Sustentado y aprobado lunes 29 de noviembre del 2021 ante el jurado evaluador:

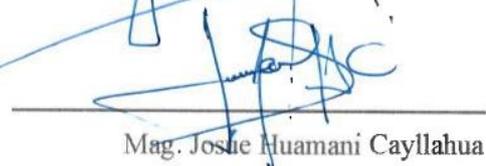
**Presidente:**

  
Mag. Mauro Huayara Huaynacho

**Primer Miembro:**

  
Dr. José Abdón Soromayor Chahuaylla

**Segundo Miembro:**

  
Mag. Josie Huamani Cayllahua

**Asesor (es):**

  
Dra. Rosario Leticia Valer Montesinos

## **Agradecimiento**

*A Dios por guiarme en todo momento de mi existencia, por darme fuerzas en mis momentos de dificultad y poder permitirme obtener uno de los deseos más anhelados en mi vida profesional y personal.*

*A mis padres por su apoyo, confianza y esmero en formar de mí una gran persona.*

*El agradecimiento a la escuela académico profesional de administración por permitirme formarme en sus aulas, a los docentes quienes con mucha paciencia han impartido sus ilustres enseñanzas.*

*De forma particular mi agradecimiento a los docentes miembros del jurado por la disposición en la revisión y observaciones constructivas, a mi asesor por el apoyo constante que me brindo en la culminación de este trabajo.*



## **Dedicatoria**

*A Dios, a Maribel Morales Aragón in memoriam que espiritualmente estuvo guiándome y cuidándome siempre.*

*A mis padres Elizabeth y Zacarias a mis queridos hermanos y demás familiares quienes siempre me apoyaron con sus palabras de ánimo, comprensión y exigencia, que siempre estuvieron pendientes de mi formación profesional, quienes confiaron en mí, en cada proyecto de mi vida. A ustedes con todo mi amor.*



“Estrés laboral y satisfacción en los trabajadores de la Financiera Credinka en la provincia de Abancay, 2019”

Gestión empresarial

Esta publicación está bajo una Licencia Creative Commons



# ÍNDICE

	<b>Pág.</b>
<b>INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>1</b>
<b>RESUMEN .....</b>	<b>3</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>4</b>
<b>CAPÍTULO I.....</b>	<b>5</b>
<b>PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....</b>	<b>5</b>
1.1 Descripción del problema.....	5
1.2 Enunciado del Problema.....	8
1.2.1 Problema general .....	8
1.2.2 Enunciado de problemas específicos .....	8
1.3 Justificación.....	8
<b>CAPÍTULO II .....</b>	<b>10</b>
<b>OBJETIVOS E HIPÓTESIS .....</b>	<b>10</b>
2.1 Objetivos de la investigación .....	10
2.2.1 Objetivo general.....	10
2.2.2 Objetivos específicos .....	10
2.2 Hipótesis de la investigación.....	10
2.2.1 Hipótesis general.....	10
2.2.2 Hipótesis específicas.....	10
2.3 Operacionalización de variables.....	11
<b>CAPÍTULO III.....</b>	<b>12</b>
<b>MARCO TEÓRICO REFERENCIAL .....</b>	<b>12</b>
3.1 Antecedentes .....	12

3.1.1	Internacionales .....	12
3.1.2	Nacionales.....	13
3.1.3	Locales .....	15
3.2	Marco teórico .....	16
3.2.1	Estrés Laboral .....	16
3.2.2	Satisfacción laboral.....	25
3.3	Marco conceptual.....	35
<b>CAPÍTULO IV .....</b>		<b>38</b>
<b>METODOLOGÍA .....</b>		<b>38</b>
4.1	Tipo y nivel de la Investigación .....	38
4.2	Diseño de investigación .....	38
4.3	Ética de la investigación.....	39
4.4	Población y Muestra.....	39
4.5	Procedimiento.....	39
4.6	Técnicas e instrumentos.....	39
4.6.1	Técnica.....	39
4.6.2	Instrumento .....	40
4.7	Técnicas Estadísticas.....	40
4.8	Estadístico de investigación .....	41
4.8.1	Estadístico.....	41
4.8.2	Nivel de significancia .....	41
4.8.3	Región crítica o regla de decisión.....	41
<b>CAPÍTULO V .....</b>		<b>42</b>
<b>RESULTADOS Y DISCUSIONES .....</b>		<b>42</b>
5.1	Análisis de resultados.....	42

5.1.1	Análisis de los resultados a nivel de dimensiones .....	42
5.1.2	Análisis de los resultados de las variables .....	48
5.2	Contrastación de hipótesis.....	50
5.2.1	Contrastación de la hipótesis general.....	50
5.2.2	Contrastación de las hipótesis específicas .....	51
5.3	Discusión.....	54
<b>CAPÍTULO VI.....</b>		<b>58</b>
<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....</b>		<b>58</b>
6.1	Conclusiones .....	58
6.2	Recomendaciones.....	59
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....</b>		<b>61</b>
<b>ANEXOS.....</b>		<b>66</b>

## ÍNDICE DE TABLA

<b>Tabla 1</b> Operacionalización de variables .....	11
<b>Tabla 2</b> Factores determinantes de la satisfacción .....	27
<b>Tabla 3</b> Escala de Likert.....	40
<b>Tabla 4</b> Trabajadores según Carga laboral Financiera Credinka en la provincia de Abancay.....	43
<b>Tabla 5</b> Trabajadores según Relaciones sociales Financiera Credinka en la provincia de Abancay .....	44
<b>Tabla 6</b> Trabajadores según Factores organizacionales Financiera Credinka en la provincia de Abancay.....	45
<b>Tabla 7</b> Trabajadores según Condiciones laborales Financiera Credinka en la provincia de Abancay .....	46
<b>Tabla 8</b> Recompensas y beneficios laborales Financiera Credinka en la provincia de Abancay .....	47
<b>Tabla 9</b> Trabajadores según Situación laboral Financiera Credinka en la provincia de Abancay .....	48
<b>Tabla 10</b> Trabajadores según Estrés laboral Financiera Credinka en la provincia de Abancay .....	49
<b>Tabla 11</b> Trabajadores según Satisfacción laboral Financiera Credinka en la provincia de Abancay .....	49
<b>Tabla 12</b> Correlaciones entre el estrés laboral y la satisfacción laboral .....	51
<b>Tabla 13</b> Correlaciones entre la carga laboral y la satisfacción. ....	52
<b>Tabla 14</b> Correlación de la satisfacción laboral y las relaciones sociales .....	53
<b>Tabla 15</b> Correlación entre la satisfacción laboral y los factores organizacionales.....	54

## ÍNDICE DE FIGURA

<b>Figura 1</b> Teoría de las demandas y los recursos laborales .....	20
<b>Figura 2</b> Carga laboral Financiera Credinka en la provincia de Abancay .....	43
<b>Figura 3</b> Relaciones sociales Financiera Credinka en la provincia de Abancay .....	44
<b>Figura 4</b> Factores organizacionales Financiera Credinka en la provincia de Abancay .....	45
<b>Figura 5</b> Condiciones laborales Financiera Credinka en la provincia de Abancay .....	46
<b>Figura 6</b> Recompensas y beneficios laborales Financiera Credinka en la provincia de Abancay .....	47
<b>Figura 7</b> Situación laboral Financiera Credinka en la provincia de Abancay .....	48
<b>Figura 8</b> Estrés laboral Financiera Credinka en la provincia de Abancay.....	49
<b>Figura 9</b> Satisfacción laboral Financiera Credinka en la provincia de Abancay .....	50

## INTRODUCCIÓN

El presente trabajo titulado “estrés laboral y satisfacción en los trabajadores de la financiera Credinka en la provincia de Abancay 2019”, es un tema fundamental en la actualidad por qué ya la globalización económica y la tecnología han producido transformación en aspectos laborales. El talento humano constituye uno de los principales recursos de la organización; sin embargo, múltiples factores generan estrés laboral lo que consecuentemente repercute en la salud del trabajador, y en la merma de la productividad y la rentabilidad de la institución.

La presente investigación tiene por objetivo conocer qué relación que existe entre el estrés laboral y satisfacción en los trabajadores de la financiera Credinka en la provincia de Abancay 2019 a fin de generar nuevos conocimientos y proponer alternativas de solución.

Por tanto, la importancia de realizar el estudio de estrés laboral y satisfacción en los trabajadores de la financiera Credinka, es una opción que brindará información útil y servirá como herramienta de conocimiento en tanto que permitirá que los jefes directos, implementar ciertas estrategias para manejar mejor el estrés y su repercusión en la satisfacción, y así no afecte en la productividad de los colaboradores.

Finalmente, esta preocupación ha permitido realizar la investigación que está estructurada en la forma que describiremos a continuación.

**Capítulo I:** Planteamiento del problema, se presenta la descripción del problema de investigación, enunciado del problema y la justificación.

**Capítulo II:** Objetivos e hipótesis, se muestra los objetivos de la investigación, las hipótesis y la operacionalización de las variables.

**Capítulo III:** Marco teórico referencial, está compuesto por los antecedentes de la investigación, marco teórico y marco conceptual referidos al estrés laboral y satisfacción

**Capítulo IV:** Metodología, se muestra el diseño metodológico que contiene tipo, nivel y diseño de la investigación. Ética, población y muestra, así como procedimiento técnicas instrumentos y finalmente estadísticas de la investigación.

**Capítulo V:** Resultados y discusión, en el cual se puede encontrar el análisis de resultados, la contratación de las hipótesis y la interpretación de los resultados, sustentando en los antecedentes de la investigación

**Capítulo VI:** Conclusiones y recomendaciones.

Por último, podemos encontrar las referencias bibliográficas y los anexos.

## RESUMEN

La importancia de la investigación fue determinar la relación que existe entre el estrés laboral y la satisfacción de los trabajadores de financiera Credinka, 2019. Metodológicamente la investigación tuvo un enfoque cuantitativo, tipo básica, nivel correlacional, diseño no experimental de corte transaccional; la técnica empleada fue la encuesta, cuyo instrumento con la cual se recogió los datos es el cuestionario, el cual estuvo constituido por 9 ítems para cada variable, siendo un total de 18 ítems para ambas variables en escala de Likert de cinco puntos, la población estuvo comprendida por un total de 45 trabajadores de la financiera Credinka de la provincia de Abancay. Estudio que nos permitió encontrar los siguientes resultados: el 66.7% de los trabajadores a veces mostraron tener estrés laboral, seguido por 13.3% casi siempre y un 4.4% siempre. Por otro lado, en cuanto, la satisfacción laboral un 44% mostraron a veces su satisfacción, 31.1% casi nunca y el 4% nunca. La conclusión a la cual se llegó fue, se determinó que existe relación inversa entre el estrés laboral y la satisfacción laboral de los trabajadores en la financiera Credinka, 2019. Esto, considerando el valor "P." (0.000) que es menor a (0.05) nivel de significancia, de modo que se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ), y se acepta la hipótesis alterna, con el 95% de nivel de confianza, se afirma que existe relación inversa entre el estrés laboral y la satisfacción de los trabajadores de la financiera Credinka en la provincia de Abancay, 2019. Así mismo el coeficiente de correlación es Rho Spearman de -0.585 nos indica que dicha relación es negativa de nivel moderada entre ambas variables.

***Palabras claves.*** *Estrés, satisfacción y laboral*

## ABSTRACT

The importance of the research was to determine the relationship between job stress and job satisfaction of the employees of Financiera Credinka, 2019. Methodologically, the research had a quantitative approach, basic type, correlational level, non-experimental design of transectional cut ; The technique used was the survey whose instrument with which the data was collected is the questionnaire, which consisted of 9 items for each variable, a total of 18 items for both variables, on a five-point Likert scale; The population was comprised of a total of 45 workers from the Credinka financial company in the city of Abancay. Therefore, it allowed us to find the following results where 66.7% of the workers sometimes showed they have work stress, followed by 13.3% almost always and 4.4% always. On the other hand, in terms of job satisfaction, 44% sometimes showed satisfaction, 31.1% almost never and 4% never. The conclusion reached was that it was determined that there is a relationship between job stress and job satisfaction of workers in the financial company Credinka, 2019. This, considering the value "P." (0.000) which is less than (0.05) significance level, so that the null hypothesis (Ho) is rejected, and the alternative hypothesis is accepted, with a 95% confidence level, it is stated that there is an inverse relationship between the Work stress and the satisfaction of the workers of the financial Credinka workers in the province of Abancay, 2019. Likewise, the correlation coefficient is Rho Spearman of -0.585 indicates that this relationship is negative at a moderate level between both variables.

**Keywords.** *Stress, satisfaction and work*

## CAPÍTULO I

### PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

#### 1.1 Descripción del problema

Las empresas de estos tiempos apuestan por el talento humano, a pesar de que existen constantes cambios que la sociedad condiciona, es por ello que preparar, entrenar y cuidar al trabajador es de vital importancia, considerando que esta es una inversión y no un gasto.

Además, estas organizaciones se preocupan y les dan las condiciones, recursos y materiales necesarios para que se desempeñe de manera eficiente, eficaz y efectivo. Por tanto, ellos ven que funcione de manera armónica e interrelacionada todas las áreas y puestos de dicha organización, a pesar, que están muchas veces con exceso de demanda laboral lo que genera un desgaste y no resistan a dichas presiones lo que afecta seriamente en la salud y se ve reflejado en estrés laboral.

Teniendo en cuenta lo anterior en todo entorno laboral, existen trabajadores con estrés que se manifiesta en el desarrollo de sus actividades y su rendimiento, mostrando así comportamientos y actitudes negativas que afectan la actividad y rendimiento en el trabajo de la persona que la padece y también en la vida personal. Asimismo, Flores (2010) da a conocer que en toda organización existen políticas que no se ajustan a las capacidades, necesidades y expectativas de tal manera que esto produce el estrés laboral.

En ese mismo sentido, dando una mirada internacional el estrés laboral, en China se manifiesta, de la siguiente manera el 8.1% del total de la población sufre estrés laboral que va desde moderado a severo. (Lozano Vargas, 2020). Además, la Organización Mundial de la Salud (2019), señala que el 45 % de trabajadores españoles sufren de estrés laboral, esta manifestación se dio por el desgaste que realizan, lo que afectaría en su salud mental y físico.

En esa misma línea, en el Perú de acuerdo al diario La República (2019), teniendo en cuenta, un estudio realizada por la Pontificia Universidad Católica del Perú (PUCP) pudo hallar como resultado que “el 80% de peruanos sufren o han sufrido estrés” (p.1). Confirmando así que la población peruana ha tenido de alguna forma, esta enfermedad que afecta la emociones, modificando así el comportamiento de las personas y mostrando así en las acciones y expresiones negativas.

Esto debido a la sobre carga en su trabajo, la depresión e insomnio como factores causantes. Por lo tanto, las personas con estrés están sujetas a patrones donde sus reacciones psicológicas, cognitivas, emocionales y conductuales se relacionan con el trabajo que realizan día a día, lo que ocasiona un extremo de exigencia dentro de una institución, ambiente de su puesto laboral y a responder a sus funciones que se les asignan, es allí donde estos experimentan la tensión, mostrando su angustia a no poder responder a las circunstancias de ciertas situaciones.

Varela y Salinero (2003), indica que las empresas que ayudan a sus trabajadores a enfrentar al problema del estrés, son los que fácilmente alcanzan las metas que se propusieron. Esto considerando las pérdidas que ocasiona el estrés laboral, generando ausentismo, reducción de la productividad, decrecimiento en su motivación y que presentan más vulnerabilidad a los accidentes, lo que perjudica la salud física y psicología del trabajador.

Con relación a la Satisfacción de un colaborador con su entorno laboral, es relevante sea cual sea su profesión, ya que se trata de su bienestar laboral, que está asociada con su desempeño está reflejado en la productividad y la calidad de las mismas. Asimismo, hablar de estrés en el colaborador significa que la organización, debe enfocarse en las necesidades, dándole condiciones favorables, herramientas, técnicas y métodos para su desenvolvimiento y así pueda responder con resultados positivos que incrementará su productividad.

Entonces, Morillo (2006) da a conocer que la satisfacción es el productos de la diversidad de actitudes, que estan realcionados con la condición de trabajo, incentivos economicos como los no economicos, las relaciones entre colaboradores, entre otros aspectos que son importantes.

Gamboa (2010) manifiesta que la satisfacción es el resultado de muchos factores que inciden en el colaborador y estos son desde los factores ambientales, hasta el estado psicológico, comprendiendo además características que surgen en su entorno laboral, la carga laboral y el contexto en la cual se desempeña. Por lo tanto, según Morillo (2006) enfatiza que un colaborador es productivo y si este está satisfecho con su trabajo que realiza.

El presente trabajo de investigación acude a la situación actual que viven los trabajadores de financiera Credinka, con respecto al estrés laboral debido a que muchos de ellos han podido manifestar ciertos comportamientos y actitudes como la irritabilidad, frustraciones en sus acciones y logros, algunos de ellos no confían en sus capacidades lo que conlleva las malas decisiones, este malestar se puede dar debido al exceso de carga laboral, por la misma razón que asumen responsabilidades y funciones que exceden a sus capacidades. Asimismo, los colaboradores pueden sentir que la capacidades y habilidades que ellos tienen no es suficiente para poder desempeñarse adecuadamente. Además de eso, se puede observar las escasas relaciones sociales debido la escaza comunicación entre compañeros, jefes y otros integrantes que constituyen la organización financiera, y a que existen pocos reconocimientos y valoración del esfuerzo por lograr las metas, pero si la organización es exigente con el logro de metas, y hasta en ciertos momentos hasta existe la amenaza de despedir o hacer que renuncien sin no son productivos para la entidad.

Por otro lado, con respecto a la satisfacción laboral de los trabajadores ellos muestran una actitud que no favorece en su desempeño más por lo contrario lo hacen por cumplimiento, y se observa que muchas veces no se brindan las condiciones laborales como las herramientas necesarias para poder llevar a cabo todas las tareas asignadas, Habría que decir, también en cuanto a las recompensas y beneficios laborales, se observa que lo trabajadores no se muestran de acuerdo con las bonificaciones y lo salarios que perciben y además muestran su malestar porque en la entidad no da oportunidades para que el colaborador se desarrolle, y pocas veces hay ascensos se pudo observar también que la situación laboral para muchos de los colaboradores es inestable, existe contratos permanentes y el reconocimiento de los derechos se da, pero solo de manera teórica, mas no existe acciones, Por lo expuesto anteriormente, es de gran interés realizar esta investigación donde se pretende responder al interrogante.

.

## **1.2 Enunciado del Problema**

### **1.2.1 Problema general**

¿Qué relación existe entre el estrés laboral y la satisfacción en los trabajadores de la financiera Credinka de la provincia de Abancay, 2019?

### **1.2.2 Enunciado de problemas específicos**

- ¿Cuál es la relación que existe entre carga laboral y la satisfacción en los trabajadores de la financiera Credinka de la provincia de Abancay, 2019?
- ¿Cuál es la relación que existe entre las relaciones sociales y la satisfacción en los trabajadores de la financiera Credinka de la provincia de Abancay, 2019?
- ¿Cuál es la relación que existe entre los factores organizacionales y la satisfacción en los trabajadores de la financiera Credinka de la provincia de Abancay, 2019?

## **1.3 Justificación**

La importancia de la investigación, se justifica debido a que los trabajadores de la financiera Credinka en la provincia de Abancay, manifiestan indicios de estrés laboral, y es uno de los trastornos con mayor frecuencia que presentan los colaboradores en las instituciones financieras debido a las responsabilidades asignadas, las decisiones tomadas, la insatisfacción en cuanto a las condiciones ambientales, el entorno laboral, el clima laboral son causas que pueden iniciar a que cualquier trabajador padezca de estrés laboral, la organización debe de estar al tanto, de estos indicios, donde se trate de hacer diagnostico que permita evitar o prevenir este mal silencioso que puede dañar al colaborador.

La investigación se centra en los problemas que se han venido observando respecto al estrés laboral en trabajadores que prestan servicio en empresas financieras de la ciudad de Abancay. Del mismo modo la preocupación nace de la escasa satisfacción laboral que muestran los servidores de las empresas financieras de Abancay.

El desarrollo de la investigación, tendrá un aporte teórico, porque permitirá reflexionar en los integrantes de la entidad financiera, respecto al estrés laboral y la satisfacción en el trabajo, se imbuirán sobre temas vinculados a las variables y dimensiones de estudio. Cada

una de estas definiciones se extraerá de textos, artículos, trabajos de investigación, entre otros.

Los resultados de la investigación permitirán contribuir aportando información que podrían tomar para la solución del problema del estrés laboral y satisfacción, reforzar las prioridades de colaborador con el fin que este satisfecho dentro de la entidad financiera, es partir de este conocimiento que se promoverán estrategias que vele por el bienestar y la salud del colaborador, que si este no está en condiciones saludables simplemente su rendimiento será afectado y aun que decir de la eficiencia, la eficacia y la efectividad en la responsabilidades que desarrolla.

La investigación también tendrá una utilidad metodología porque servirá para poder seguir ampliando en futuras investigaciones, donde la metodología sea parecida y así permitan hacer una mejor apreciación critica a este tema de gran importancia para todas las organizaciones sean estos pequeñas, medianas o grandes.

La investigación es viable, pues se dispone con los recursos necesarios para su realización.

## **CAPÍTULO II**

### **OBJETIVOS E HIPÓTESIS**

#### **2.1 Objetivos de la investigación**

##### **2.2.1 Objetivo general**

Determinar la relación que existe entre el estrés laboral y la satisfacción en los trabajadores de la financiera Credinka, en la provincia de Abancay 2019.

##### **2.2.2 Objetivos específicos**

- Determinar la relación que existe entre la carga laboral y la satisfacción en los trabajadores de la financiera Credinka en la provincia de Abancay, 2019.
- Establecer la relación entre las relaciones sociales y la satisfacción en los trabajadores de la financiera Credinka en la provincia de Abancay, 2019.
- Conocer cómo se relacionan los factores organizacionales y la satisfacción en los trabajadores de la financiera Credinka en la provincia de Abancay, 2019

#### **2.2 Hipótesis de la investigación**

##### **2.2.1 Hipótesis general**

Existe relación inversa entre el estrés laboral y la satisfacción en los trabajadores de la financiera Credinka en la provincia de Abancay, 2019.

##### **2.2.2 Hipótesis específicas**

- Existe relación inversa entre la carga laboral y la satisfacción en los trabajadores de la financiera Credinka en la provincia de Abancay, 2019.

- Existe relación inversa entre las relaciones sociales y la satisfacción en los trabajadores de la financiera Credinka en la provincia de Abancay, 2019.
- Existe relación inversa entre los factores organizacionales y la satisfacción laboral de los trabajadores de la financiera Credinka en la provincia de Abancay, 2019.

### 2.3 Operacionalización de variables.

**Tabla 1**  
**Operacionalización de variables**

Variables	Dimensiones	Indicadores	Escala Valoración
Estrés laboral	Carga laboral	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsabilidades laborales</li> <li>• Demanda excesiva</li> <li>• Capacidades y habilidades de trabajo</li> </ul>	1 = Nunca 2 = Casi nunca 3= A veces 4 = Casi siempre 5= Siempre
	Relaciones sociales	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicación entre el personal</li> <li>• Comunicación entre los jefes y trabajadores</li> <li>• reconocimiento y valoración de las tareas</li> </ul>	
	Factores organizacionales	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplimiento de metas y tareas.</li> <li>• Condiciones físicas laborales</li> <li>• Amenaza laboral</li> </ul>	
Satisfacción laboral	Condiciones laborales	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Herramientas laborales</li> <li>• Condiciones ambientales</li> <li>• Condiciones sociales</li> </ul>	1 = Nunca 2 = Casi nunca 3= A veces 4 = Casi siempre 5= Siempre
	Recompensas y beneficios laborales	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bonificaciones y Salarios</li> <li>• Ascensos y oportunidades</li> <li>• Expectativas laborales</li> </ul>	
	Situación laboral	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estabilidad laboral</li> <li>• Contratos permanentes</li> <li>• Reconocimientos de derechos.</li> </ul>	

*Nota.* Elaboración propia

## CAPÍTULO III

### MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

#### 3.1 Antecedentes

Existen diversas investigaciones que han abordado el problema del estrés laboral y la satisfacción laboral en trabajadores de diversas empresas financieras

##### 3.1.1 Internacionales

- a) **Mejía Córdova (2017)** quien materializo la investigación intitulada “Relación entre Estrés Financiero y el Bienestar de los Empleados” publicado con autorización del Instituto Politécnico Nacional de México; la metodología empleada fue de enfoque cuantitativo, diseño no experimental de corte transversal; la población estuvo conformado por 183 empleados; el objetivo central fue relacionar el nivel de bienestar financiero con el estrés causado por problemas financieros; de tal manera que logro llegar las siguientes conclusión: el bienestar en la entidad financiera se relaciona negativamente con el estrés financiero, dicha asociación es de 60%.
  
- b) **Santizo (2014)**, ejecuto la investigación que llevo por titulo: “Estrés Laboral en los Empleados de las Instituciones Bancarias” en el departamento de San Marcos de la municipalidad de Tacaná; tesis cuyo fin fue la obtención del grado académico de licenciada en Psicología, impartida por la Universidad Rafael Landívar; metodológicamente la investigación fue de diseño descriptivo; el objeto de estudio estuvo constituido por 40 sujetos cuya edad comprendían entre 20 y 50 años de ambos sexos; el instrumento utilizado fue la prueba psicométrica A.E. (apreciación de estrés); el objetivo formulado para dicha investigación fue determinar el grado de estrés laboral que presentan los empleados de las instituciones bancarias; por lo tanto, logró llegar a las siguientes conclusiones: los trabajadores que integran a las instituciones bancarias manifiestan un nivel

medio estrés laboral, siendo los principales causantes la presión, competitividad y el horario en su labor, esto considerando además a la frecuencia de los viajes que se tiene que hacer. Por otro lado, los trabajadores señalaron que como medidas preventivas recurren las técnicas como la relajación.

- c) **Zapata (2015)**, efectuó la tesis que llevo por título “Estrés laboral en los empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riachón Ltda. Del Municipio de Amalfi”; dicha investigación tuvo como fin optar el grado de título; impartida por la Universidad de Antioquía; la metodología empleada para esta investigación fue de enfoque empírico analítico, diseño cuantitativo y tipo descriptivo; la población estuvo conformada por 42 trabajadores; el instrumento a la cual se recurrió fue el Cuestionario de Maslach de Burnout (MBI); el propósito de la investigación fue medir el nivel de estrés en los empleados; de manera que arribó a la siguiente conclusión: Partiendo desde los resultados encontrados en género, los del sexo femenino fueron quienes obtuvieron puntajes más comprometedores que los del género masculino; en cuanto al estado civil, las solteras fueron quienes resaltaron con el puntaje que los separados. En cuanto a la edad, para trabajadores con 20 años fueron quienes más puntaje obtuvieron (agotamiento emocional y realización personal). Seguidamente, según el nivel de escolaridad, los individuos con estudios tecnológicos son quienes manifiestan altos puntajes en despersonalización y realización personal que los individuos que tienen posgrado; estos datos fueron obtenidos según el cuestionario de Maslach de Burnout. (MBI).

### 3.1.2 Nacionales

- a) **Vilca Ccoa (2016)** informe de tesis titulada “Clima organizacional, el estrés y la satisfacción laboral de los colaboradores en la agencia 2 Juliaca del banco de la nación periodo 2015”; cuyo propósito fue lograr el título; en la Universidad Nacional del Altiplano; en cuanto a la metodología fue de método inductivo-deductivo, diseño no experimental de corte transeccional, tipo descriptivo; la población estuvo constituida por 40 personas; el objetivo principal de dicha investigación fue determinar el clima organizacional, estrés y la incidencia existente de dichos factores en la satisfacción laboral de los colaboradores, de tal sentido arribó a la siguiente conclusión: El estrés laboral afecta directamente a la

satisfacción de los colaboradores en su trabajo, este estrés esta considera desde el agotamiento emocional, cansancio físico y la realización del colaborador y es de allí que el 42% de los integrante de la entidad no logran cumplir con las metas. Aunque un 58% señalan que el ambiente de trabajo es bueno.

- b) **Araujo y Díaz (2016)**, materializo el informe de investigación que llevo por título “El estrés laboral y su influencia en la productividad de los trabajadores del área comercial de financiera confianza - agencia Cajamarca, 2016”, el fin de obtener el grado de licenciado, impartida por la Universidad Privada del Norte. En cuanto a la metodología empleada para la investigación fue. tipo descriptiva, correlacional-causal, diseño no experimental, transversal; la población fue integrada por 13 trabajadores, la técnica e instrumento fue la encuesta – cuestionario; el propósito de dicha investigación fue determinar la influencia del estrés laboral en la productividad de los trabajadores; de modo que arribo a la siguiente conclusión: El estrés laboral se relaciona con la productividad de los trabajadores, esto considerando el p-valor (0.040) de la prueba de Chi cuadrado. Por tanto, se pone en consideración para el estrés negativo, generar pensamientos y motivacionales que sean positivos, hacer actividades recreativas y además es importante que se les brinde apoyo profesional cuando ellos requieran.
- c) **Iparraguirre (2017)**, concreto su informe de investigación que titula “El estrés laboral y su relación con el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa JC Transerv, Cajamarca 2016”; tesis para lograr el grado de licenciado; impartida por la Universidad Privada del Norte; la metodología en la cual se acogió fue de tipo descriptivo-correlacional y diseño no experimental- y transversal; la población estuvo constituido por un total de 22 trabajadores específicamente del área de administración, mantenimiento, conductores y seguridad; la técnica e instrumento utilizado fue la encuesta- cuestionario que estuvo integrado por 27 ítems; el objetivo planteado para dicha investigación fue determinar la relación entre el estrés laboral con el desempeño laboral de los trabajadores; de l forma que se arribó la siguiente conclusión: se determinó que el estrés laboral tiene una relación que es negativa con el desempeño laboral, esto teniendo en cuenta el p valor (-0.048) de es inferior al nivel de significancia planteada (0.05). además, se pudo corroborar que

la respuesta fisiológica ( $p= 0.021$ ); psicológica ( $p=0.015$ ) y ambiente laboral ( $p=0.027$ ) que son dimensiones del desempeño laboral se relación con el estrés laboral, esto considerando que el nivel de significancia ( $\alpha = 0.05$ ) es menor.

- d) **Mansilla (2014)**, tesis llevada a cabo cuyo título fue “Nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Ltda. 582. Agencia principal – Huancavelica”; el fin de dicha investigación fue la obtención de grado de licenciatura, impartida por la Universidad Nacional del Centro del Perú; en cuanto a la metodología de investigación según el tipo y nivel este tuvo el carácter descriptivo-explicativa y el modo empleado fue deductivo – inductivo; la población se integró por un total de 30 trabajadores; las técnicas utilizadas fueron la observación directa, entrevista y encuesta; el objetivo principal de la investigación fue determinar el nivel de satisfacción laboral en la Cooperativa; es de ahí que se logró arribar a la siguiente conclusiones: Los trabajadores en un 43.3% muestran satisfacción lo que favorece a la cooperativa Ahorro y Crédito Huancavelica, esto considerando sus logros en la realización de su trabajo, el 53.3% manteniendo las relaciones interpersonales, el 33.3% estando conforme con las política y la administración que se lleva a cabo dentro de la cooperativa, 43.3% con el reconociendo de labor que reciben dentro de la entidad, 60% por la confianza que les brindan en cuanto a la desarrollo de sus responsabilidades. De tal manera que también se señala que los factores motivacionales, de crecimiento, higiénicos influyen de manera directa en la satisfacción laboral del colaborador en la cooperativa de ahorro y crédito.

### 3.1.3 Locales

- a) **Ortiz (2011)**, tesis que lleva por nombre “La calidad del servicio en la satisfacción del cliente de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A agencia Abancay en el año 2010”, otorgado por la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac; metodológicamente fue aplicada, nivel relacional, diseño no experimental, de corte transeccional; el objeto de estudio estuvo integrado por un total de 620; el propósito fundamental de la investigación fue determinar la calidad de servicio y su incidencia en la satisfacción del cliente”; de manera que arribo a la

siguiente conclusión: La calidad de servicio incide con la satisfacción de los clientes.

- b) **Agrada** (2010), tesis con el fin de lograr el Título Profesional “La satisfacción laboral y su incidencia en la productividad de los trabajadores de las Cooperativas de Ahorro y Crédito de la ciudad de Abancay 2010”; impartido por la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac; metodológicamente está bajo la perspectiva del tipo aplicada, nivel explicativo, diseño no experimental de corte transeccional; la población estuvo integrado por 52 trabajadores; el objetivo central de la investigación fue analizar la satisfacción y su incidencia en el nivel de productividad; de manera que arribó a la siguiente conclusión: La satisfacción incide en un nivel moderado con la productividad. Además, las condiciones, relaciones y estrés laboral inciden en la productividad.

## **3.2 Marco teórico**

### **3.2.1 Estrés Laboral**

En toda organización se presenta estrés en cualquier integrante, esto puede generarse por diversos factores sean estos externos o internos; lo que muchas veces es un problema que puede generar costos a la organización y una gran enfermedad para el colaborador.

Considerando a, Robbins y Coulter (2010) quienes indican que el estrés laboral representa a la presión del exceso de carga laboral y a la restricción de las oportunidades por parte de una organización en la cual labora.

De acuerdo a Cano (2002) el estrés laboral se debe a las demandas que ofrece el entorno y con qué recursos el individuo los da como respuesta. Por tanto, si una empresa apuesta por el bienestar del colaborador pues este debe brindar los recursos necesarios para poder responder sin ninguna dificultad a las demandas que el colaborador está expuesto. Que para la mayoría de los trabajadores se puede convertir en una sobre carga o exceso de trabajo dentro sus funciones si las demandas superan a los recursos de individuo.

Desde la posición de Robbins y Judge (2009) indica que el estrés laboral también puede tener origen en la condición del colaborador ya que esto según sus actividades son dinámicas los cuales pueden favorecer o desfavorecer su desarrollo normal dentro de la organización.

Ciertamente la organización mundial de la salud (OMS) y la Unión Europea, cada vez nos pone en conociendo sobre la alarmante crecida de trabajadores expuestos al exceso de demandas, donde dicho colaborador no cuenta con recursos necesarios. Lo que ocasiona pérdidas muy elevados para la organización y malestar para el personal que es afectado en su bienestar. Por ello, estas organizaciones indican que las empresas deben apostar por políticas y estrategias de prevención y control de estrés laboral, si quieren lograr sus objetivos y metas fijadas.

Ahora bien, Martinez (2009) considera que el estrés está ligado directamente con las capacidades y las condiciones que el colaborador acarrea en su puesto laboral, lo que puede afectar su bienestar en el aspecto físico, psicológico, específico y duradero de manera negativa. Siendo así, un colaborador que no cuente con las condiciones necesarias en su área de trabajo, posiblemente muestre un sinfín de anomalías que producirán consecuente mente acciones o actitudes negativas, que limitarían sus capacidades para poder responder a las exigencias y además podría afectar la vida profesional y personal de dicho integrante.

De acuerdo con, Amaru (2009) el estrés de debe a la capacidad que el colaborador tiene para adaptarse con las exigencias y el responder a ellas.

Stephen y Timothy (2009) argumentan que cuando un colaborador está expuesto a una condición dinámica en la que se ve confrontado con una oportunidad, demanda o los recursos con que quiere contar, y estos no son considerados como un hecho, entonces de cierta manera estos se sentirán con la tensión psicológica y también física que es ocasionado por el desbalance entre las demandas que ofrece la organización y su entorno laboral, lo que además se podría predecir que si esto se mantiene por un periodo de largo plazo puede de seguro que el estrés se presente en los empleados o trabajadores de la organización eh ir en aumento.

### **3.2.1.1 Teoría y modelos del estrés laboral**

Tal como señala, Luceño, et al. (2004) indican que ciertamente existen teorías que ayudan a entender el origen del estrés sin embargo estos están relacionados directamente con el colaborador y su contexto laboral, de modo que no existe un equilibrio donde el trabajador se sienta compensado por una institución u empresa, es de allí que se tratara de explicar ciertas teorías que nos permitirán comprender mejor el estrés laboral:

#### **a) Teoría del ajuste persona- entorno**

Luceño, et al. (2004) sostiene que el bienestar laboral deber ser evaluado desde la interaccion de los colaboradores y con relacion al trabajo que realizan. Por otro lado, estos autores afirman que el máximo exponente de esta teoría es French y col (1974), quienes han podido sostener que un mal ajuste entre el trabajador y su entorno laboral genera un desequilibrio que desencadena en satisfacer las necesidades que demandan capacidades y habilidades, según exige su contexto laboral, también esto se puede dar desde las exigencias del cargo en el cual es responsable y el grado de capacidad y conocimientos para poder hacer frente y así desempeñarse, de modo que este puede traer como consecuencia bienestar o malestar según sea el resultado.

#### **b) Modelo demanda- control**

Luceño, et al. (2004) expresa que, los máximos representantes de este modelo son (Karasek, 1979; Karasek y Theorell, 1990; Johnson y Johansson, 1991), quienes indican que existe dos características básicas por el cual se genera el estrés y estos son: a) la demanda psicológica (imposición de plazos, carga mental, conflictos, etc) del trabajo, sin embargo no se toma en consideración las demandas físicas, aunque se sabe que estos son los también conllevan a las demandas psicológica y b) el control que se tiene del mismo (tareas y capacidades) el cual permite que actúe con autonomía en el cumplimiento de las funciones, de modo que estos se relacionan con las capacidades que empleara para llevar a cabo.

Entonces es de allí la explicación que cuando existe reacciones con tensión negativa como (fatiga, ansiedad, depresión y enfermedad física) son ocasionados por las exigencias de las demandas psicológicas del puesto de trabajo elevado, y el colaborar cuenta con un deficiente control sobre la toma de decisiones. Es por ello, que es necesario considerar las demandas de tal manera que al colaborador se motiven, promuevan su aprendizaje y apoye en su crecimiento personal de manera que puedan responder a las situaciones más adversas que se le pueda presentar, cuyos resultados incrementara su productividad. Caso contrario no suceda lo antes señalado se mostrará repercusiones que directamente afectaran a los colaboradores y eso tendrá consecuencias negativas para la organización.

**c) Modelo de desequilibrio esfuerzo- recompensa (Effort-Reward Imbalance model) (Siegrist, 1996, 1998)**

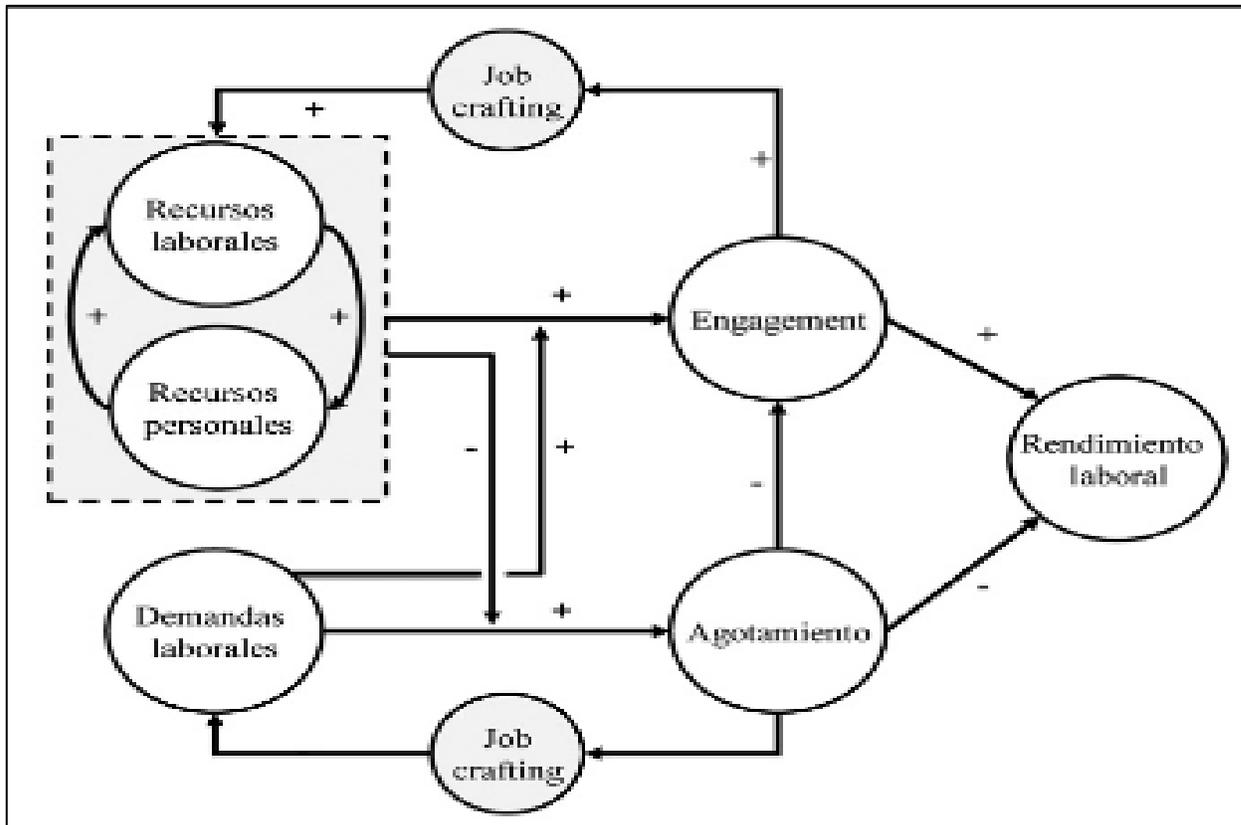
Luceño, et al. (2004), indica que eeste modelo nos hace ver la importancia de los “costos y las ganancias, el cual se puede comprender como, el esfuerzo que el colaborador hace y de la recompensa que el recibe por ello” (p. 102). Por lo tanto, si la recompensa que recibe un colaborador no esta acorde a lo que se desempeña, es posible que se genere un tensión. Este esfuerzo se puede percibir de dos manera uno a nivel extrínseco, que esta referida las demandas de de la labory el esfuerzo intrínseco, que esta relacionado con la motivación, enla cual se asume.

**d) Teorías de las demandas y los recursos laborales**

Bakker y Demeruti (2013) estos expertos haciendo una mirada sobre las causas del estrés laboral, proponen la teoria de las demandas y los recursos, lo cuales consisten en que estos siempre se van a encontrar en un puesto laboral, es de alli que se puede dar un deterioro de la salud del colaborador y pueda a su vez afectar el estado motivacional, de tal manenra que estos se interrelacional mutuamente y puede afectar al individuo en su bienestar, logrando cambiar el ambiente de trabajo que

genera un carácter dinámico entre las vinculaciones de el ambiente y el bienestar. Por tanto se muestra la siguiente figura:

**Figura 1**  
*Teoría de las demandas y los recursos laborales*



*Nota.* Extraído desde Bakker y Demeruti (2013). La teoría de las demandas y los recursos laborales. p.108

En ese sentido, Bakker y Demeruti (2013). nos indican que este modelo nos permite comprender, explicar y pronosticar el bienestar de un trabajador, además este modelo se puede adaptar a cualquier tipo de organización o características que tienes los puestos de trabajo.

El modelo comprende específicamente de las demandas laborales que está referido a la aspecto físico, psicológico, organizacional social de la labor, que pueden generar costos fisiológicos o psíquicos, estos pueden ser la presión en el trabajo o la relación de la emoción con las demandas. Por otro lado, en cuanto a los recursos laborales estos comprenden el aspecto físico, psicológico, organizacional o social de la labor que puede

generar un decrecimiento con su desempeño y de modo que estos también incitan a costos fisiológico y psicológico, ya que los colaboradores siempre deben alcanzar los objetivos de la labor, también estos deben estimular su realización, su aprendizaje y desarrollo. entonces estas herramientas no solo deben estar para cubrir las demandas y, sino que es de allí que pueda tener efecto. Por otro lado, la demandas laborales son predictores del estrés como el agotamiento y los recurso son predictores de la satisfacción, motivación y engagement.

Ademas, Robbins y Judge (2009) sostienen que el estrés está asociado con la demanda y el recurso que tiene para poder desempeñarse dentro de una organización.

### **3.2.1.2 Fuentes de estrés laboral**

Si tratamos de las fuentes de estrés laboral el tema, entonces podemos señalar una diversidad. Así, como, Martinez (2009) nos indica a continuación:

- a) La demanda o carga de trabajo y la sobre carga, son una de las principales fuentes que frecuentemente generan estrés, sin embargo, este puede ser traducido de manera cuantitativa si hablamos de exceso de demanda, y puede ser reflejada en la calidad. En esa misma línea, si se habla de carga laboral posiblemente es cuestión de un arduo trabajo del día a día que en muchas ocasiones termina agotando al colaborador lo que puede conllevará a una fatiga laboral. Pero, la sobre carga es muy difícil de poner en juicio. Debido a la subjetividad que presenta, es muy complejo determinar las responsabilidades de manera adecuada las personas que podrían esta entrenados, capacitados, que tengan habilidades, destrezas y conocimientos para poder responder a las exigencias de las demandas que puede repercutir en el incremento de la productividad y la calidad de servicio, consideran que existe cambios frecuentemente como es la tecnología, nuevos retos, nuevos procedimiento, políticas, lo que requiere la adaptación a estos constantes cambios que se pueden dar, según se presente el contexto en la cual se desenvuelve dicha organización.

- b) Sin embargo, existen fuentes como las condiciones físicas que nos permiten poner en tela de juicio el estrés, debido a que estos se pueden manifestar en los estados de ánimo que presenta el colaborador, es aquí donde se deben establecer medidas de prevención e inspección de los diversos indicadores que nos garanticen la salubridad y los riesgos de peligrosidad.
  
- c) El nivel ocupacional también es una fuente, que a veces en la organización no contempla las funciones de manera clara en cuanto las tareas que debe realizar, lo que genera cierta confusión o ambigüedad en los roles, que al colaborador pueda conllevarle malestar y no responda como debe ser las exigencias que demanda la organización. Además, aquí es donde se puede observar el conflicto de roles, lo que podría afectar en la relaciones interpersonales y sociales, donde de cierta manera lograra reprimir el compañerismo o trabajo en equipo, que se contradicen con los valores que se establecen dentro de la organización, que sinceramente conlleva a situaciones de estrés, donde los lazos emocionales son perjudicados y dañados que afectaran al desarrollo de las capacidades, destrezas y habilidades cuya consecuencia es el estrés laboral.
  
- d) También existen las relaciones sociales donde el colaborador necesita que dentro de una organización exista la comunicación que este distribuido desde los altos directivos superior hasta los operarios y que este fluya de manera viceversa de la tal manera que la información dotada tenga más credibilidad, caso contrario no se lleve también sería una fuente del estrés. Así mismo, es importante que la empresa o entidad reconozca el trabajo que realiza sus trabajadores y los valore de tal forma que ellos estén siempre motivados y sean leales con la organización que es un refuerzo especial. En ese mismo contexto es fundamental las relaciones personales, porque es de allí que depende el grado de intercambio de información y la interdependencia entre los trabajadores.

- e) Adicionalmente, estas fuentes a las organizaciones les puede ocasionar pérdida irreparable, iniciando así desde la presencia del ausentismo, accidentes, improductividad y deserción laboral, que puede ser generado por estrés que puede poseer el colaborador, siendo así que pueda ser factor individual u organizacional. Pero, podemos agregar que el aburrimiento y las tareas que son tan repetitivas tan bien pueden incitar al estrés, por ello es recomendable que el personal en ciertas ocasiones tenga que rotar de la tal manera que este no se sienta programado para hacer solo ciertas cosas que día a día son las mismas tareas.

### **3.2.1.3 Factores del estrés laboral**

Guerra et al. (2017) mencionan que existe colaboradores que le dedican todo el tiempo a su trabajo, todo con el propósito de hacer de manera perfecta sus tareas. Sin embargo, eso les ocasiona angustia y a la vez les agobia. Pero también, en ese trayecto estos colaboradores hacen a un lado, a su entorno social como sus familiares, amigos que es muy importante. De tal forma que cuando tengan estrés laboral puedan superarlo con facilidad.

En ese mismo escenario, Robbins (2004) menciona que existen dos tipos de factores que a ocasionan el estrés laboral y estos pueden ser organizacional y ambiental.

- Factores ambientales. Tiene que ver con el lugar donde el colaborador desempeña de manera ardua las funciones, tareas o responsabilidad asignadas, para el desarrollo o el buen funcionamiento de la organización. Sin embargo, este puede influenciar directamente el estrés. Como se sabe los nuevos cambios de estrategias, políticas son factores ambientales que están constituidos en base las normativas que velan por el bienestar del trabajador, lo que dicho cambio pueda afectar y generar malestar.
- Factores organizacionales. Tiene que ver con las exigencias que ofrece la organización con su colaborador, generalmente esta dado en el

cumplimiento de las tareas, metas en los tiempos establecidos, esa allí donde pueda ocasionar el estrés, hasta decidir abandonar la entidad u organización. Las exigencias y las presiones constantemente son difíciles de controlar, pero, esto se da generalmente, por una inadecuada gestión y las condiciones laborales inadecuadas que no ayudan al colaborado a responder a las necesidades que ofrece la organización.

#### **3.2.1.4 Efectos del estrés laboral**

Toda persona tiene una forma diferente de reacción frente al estrés, manifestándose en algunos a través de comportamientos y actitudes negativas que pueda afectar su salud y así conlleve al ausentismo. En otros la manifestación se da en acciones no habituales de su labor.

En ese sentido, el estrés puede generar altos costos para la organización y también para el trabajador. Por tanto, Dolan (2005) menciona algunos efectos como:

- **Salud física:** que comprende con manifestaciones como el trastorno gastrointestinal, cardiovascular, respiratorio, endocrino, dermatológico, muscular, el ritmo cardíaco y presión sanguínea, sudoración, sequedad de la boca, escalofrío, dilatación de pupilas etc. Que son claramente observables y se pueden identificar sin ningún problema.
- **Salud Mental (emocional/cognitivo):** Estos aspectos también se pueden manifestar en los comportamientos y actitudes como las frustraciones, ansiedad/angustias, depresiones, enojo/irritabilidad, baja autoestima, culpa, incapacidad para tomar decisiones y concentrarse, olvidos frecuentes, hipersensibilidad, bloqueo mental. Por tanto, es importante que los directivos estén al tanto, ya que, a los demás trabajadores pueda mostrar como un patrón y así se pueda repetir que manera constante y perjudique el desarrollo de las actividades dentro de la organización.

- El aspecto social: en este aspecto el colaborador o integrante de una organización solo quiere aislarse generando así distanciamiento en sus relaciones con su familia, pareja, amigos y compañeros de su labor. Es allí donde existe un decrecimiento de la productividad, esto considerando la eficiencia, eficacia y la efectividad, que puede ser producto lo descoordinación entre trabajadores, demandando así petición de cambio de puesto, siendo así que necesita la supervisión constante del superior para el desarrollado de sus actividades, incrementando así sus quejas y lo que lo convierte en conflictivo. Por otro lado, dicho colaborador estará expuesto de mayor vulnerabilidad a los accidentes e incidentes lo que proporcionaría a la empresa costos. En ese mismo contexto en cuanto al rendimiento pues este bajará, logrando su distanciamiento con los clientes y producirá mayores demandas de rotación. Lo que traduce directamente en altos costos para la organización.

Por lo tanto, la Organización Mundial de Salud (2005) hace hincapié en cuanto a la construcción de ciertas prioridades que contrarresten este problema que aflora a nivel mundial en el campo laboral, siendo un riesgo para las economías que están vías de desarrollo e industrializados, esto debido a las condiciones que ofrece el mercado y los retos que debe asumirlos.

Así mismo, Del Pino (2005). enfatiza que el estrés claramente repercute en la competitividad y la productividad de las organizaciones, afectado así la salud mental y física de los colaboradores, el cual es una pérdida económica para las empresas y los colaboradores mismos.

### **3.2.2 Satisfacción laboral**

Seashore y Taber (1975) (citado en Bastardo, 2014) según estos autores existe tres aspectos por la cual se debe considerar estudiar la satisfacción laboral. Por tanto, es fundamental que la satisfacción sea conocido como la actitud que el colaborador lleva a cabo dentro de su trabajo, en ese sentido, la satisfacción es una evaluación, juicio u

opinión acerca del cómo se desempeña y de las circunstancias del entorno que les ofrece. Por otro lado, la satisfacción es una alarma anticipada sobre las políticas que se interponer como cambio y el tercer lugar este también es un predictor del comportamiento de la entidad u organización.

Robbins y Judge (2009) indican que “la satisfacción en el trabajo como el sentimiento positivo que resulta de la evaluación de las características del que se desempeña” (p. 83)

Resumiendo, dicha definición de puede decir que la satisfacción laboral es la actitud del colaborador frente a su desempeño, además, este puede ser tomado como alarma para el colaborador si se dan cambios repentinos, y del mismo modo, es puede ser un predictor del comportamiento que mostraría una organización.

De acuerdo con Robbins (2004) considera que la satisfacción laboral “Es la actitud general del individuo hacia su puesto de trabajo” (p. 25).

Robbins y Judge (2009) indican que “la satisfacción en el trabajo como el sentimiento positivo que resulta de la evaluación de las características del que se desempeña” (p. 83)

Resumiendo, dicha definición de puede decir que la satisfacción laboral es la actitud del colaborador frente a su desempeño, además, este puede ser tomado como alarma para el colaborador si se dan cambios repentinos, y del mismo modo, es puede ser un predictor del comportamiento que mostraría una organización.

Es por eso que el colaborador debe tener una ardua conexión entre su puesto de trabajo, lo que le convertiría en compatible, para ello se requiere que exista condiciones de trabajo que sean favorables, el apoyo con respecto a sus compañeros sea constante, los retos que la organización se plantee sea tomados de manera positiva, los sistemas de recompensas y beneficios sean acciones que motiven y generen confianza en cuanto a sus rendimiento, y además considerando estos aspecto el colaborador fortalece el componente afectivo , lo que hace que los integrantes estén comprometidos en todos los sentidos con referencia a la organización.

Por otro lado, Bastardo (2014) señala que las actitudes de los colaboradores que están de acuerdo a su personalidad y el trabajo en cual se desempeñan, está referida claramente a la satisfacción laboral que comprende su sueldo, su beneficio, las condiciones y la relación con sus compañeros de trabajo.

Por ende, la satisfacción laboral está relacionada con las condiciones que tiene el trabajador, con las actitudes del mismo, frente a ciertos estímulos sean positivos o negativos para este. Es de allí, que el colaborador podrá ser más productivo, mostrando su autonomía en la resolución de problemas, lo que le convierte en eficiente, eficaz y efectivo.

Por tanto, Chiavenato (2001) indica que “El trabajo puede ser una fuente de satisfacción y recompensa” (p. 287). Desde el punto de vista de Muñoz Adanes (1990) la satisfacción laboral es la relación del colaborador con las tareas que realiza, siendo una motivación del que disfruta y por tanto el colaborador sigue dentro de la empresa, porque se siente parte de ella y además le resulta muy atractivo las condiciones que le brindan, debido a que cumple con las expectativas que él lo pide.

### 3.2.2.1 Factores determinantes que repercuten en la satisfacción laboral del colaborador

*Tabla 2*

#### Factores determinantes de la satisfacción

Factores Aspectos asociados	
Compatibilidad entre la personalidad y el puesto de trabajo	<p>Alto acuerdo entre personalidad y ocupación; lo que está referido a que el colaborador posee las habilidades, cualidades, capacidades y destrezas para un determinado cargo, y así cumplir con cabalidad las demandas, lo que hará que se sienta muy como ejecutarlos.</p> <p>En cuanto al reto del trabajo existen cinco aspectos que se asocian directamente como son:</p> <p>a) <b>Variación de habilidades.</b> Para poder responder las demandas de un puesto, un colaborador debe contar con diversas habilidades.</p>
Reto del trabajo	<p>b) <b>Identidad de la tarea.</b> Aquí es donde el colaborador debe asumir su responsabilidad con el total compromiso, de tal forma que inicie una tarea este puede terminarlo, y su resultado sea significativo y visible.</p> <p>c) <b>Significación de la tarea.</b> El colaborador debe darle importancia a la tarea que realiza, ya que, debe tener en conocimiento que dichas tareas, generan impacto en otras personas como puede ser en el trabajo de sus compañeros o en el ambiente mismo.</p>

---

	d) <b>Autonomía.</b> Está referida a la libertad de tomar decisiones, usar herramientas o recursos, a la independencia de resolver problemas que este bajo su supervisión o responsabilidad que asumen, de tal manera que ellos son los que determinan su planeación de las actividades que realizara.
	e) Retroalimentación del puesto mismo, el colaborador para manejar mejor las situaciones debe reforzar sus conocimientos, habilidades y destrezas, de tal manera que será más eficiente, eficaz y efectivo.
Condiciones de trabajo	a) <b>Ambiente de trabajo:</b> está referido a la infraestructura de la organización cuyo requerimiento deben estar acorde las tareas que se realiza, también se le puede conocer como el ambiente físico.
	b) <b>Ambiente psicológico:</b> en cuanto al ambiente psicológico tiene que ver con el clima organizacional y la cultura organización si este es favorable el colaborador fácilmente podrá adecuarse y familiarizarse con sus compañeros.
Apoyo de colegas	<b>Necesidades de interacción social.</b> Es importante que el colaborador asuma una interacción con sus compañeros debido que existe un sin fin de oportunidades de por aprender, especialmente esto debe darse con los supervisores inmediatos. En resumen, aquí se trata sobre el liderazgo informal.
	a) <b>Satisfacción con el salario:</b> Está referida al que el colaborador debe recibir un salario justo, a cambio de las tareas que realiza dentro de la organización.
Sistema de recompensas y beneficios laborales	b) <b>Satisfacción con el sistema de promociones y ascensos:</b> Es donde colaborador tiene la oportunidad de poder escalar según las políticas que se establecen dentro de la institución y del mismo modo si se trata de la promoción, eso por ser de justicia.
	c) Satisfacción con el sistema de beneficios laborales producto de los convenios laborales y los establecidos en basamento legal

---

*Nota.* En base a Robbins (1999).

Considerando oportuno se desarrollará individualmente los factores que determinan la satisfacción del colaborador y estos son:

**a) Compatibilidad entre la personalidad y el puesto**

Holland (s/f) menciona que, si existe un alto acuerdo de personalidad del colaborador con la ocupación, se produce mayor satisfacción. Esto partiendo que los trabajadores que cuenten con habilidades, talento para lograr con la misión asignada, puedan desempeñarse mejor, cuyo s resultados sean favorables siendo así reconocidos por la organización y sus compañeros, de tal manera que retroalimentarán y otros factores que podrán agregar en manera positiva para su desarrollo profesional y personal.

**b) Reto del trabajo**

En cuanto al reto del trabajo, es necesario poner como relevantes ciertos factores que tiene que ver con las características del puesto, siendo la naturaleza misma

que ofrece y que genera satisfacción. Para ello se hará una breve referencia de los siguientes aspectos:

Identidad de la tarea, es cuando el trabajador toma como iniciativa para poner en marcha acciones que contemplen un resultado que sean visibles, cuyo proceso tiene un inicio y un fin, esto considerando el grado que requiere el puesto.

Significación de la tarea, se sabe que toda responsabilidad que tiene que ver con el puesto en la cual se labora recae de manera positiva o negativa en el trabajo de otras personas o quizás también el sobre otras vidas que no pertenecen la organización o en caso contrario si son parte de la organización. Es de allí que darle significado a la tarea que se realiza en un puesto de trabajo.

Autonomía, toda persona para poder llevar cabo con sus responsabilidades necesita privacidad, libertad en tomar decisiones, en resolver problemas, en hacer uso de los recursos y herramientas, lo que se traduce que con autonomía un individuo puede gestionar mejor su tiempo. Es por lo que es necesario tener un grado de autonomía dentro del puesto en la cual se desempeña.

Retroalimentación del puesto mismo, todo colaborador tiene habilidades y destrezas para poder desempeñar en su puesto, pero, sin embargo, esta habilidad tiene que ser perfeccionada, a través de capacitaciones, entrenamientos, y otras acciones o actividades. Además, la importancia de una información clara y directa logra mantener al tanto de lo que sucede, lo que permite que las decisiones optadas sean adecuadas, causando así satisfacción en su trabajo.

Robbins (1999) argumenta bajo el reto de trabajo, a la oportunidad que el colaborador haga uso de los conocimientos, habilidades y destrezas; para poder llevar a cabo la realización de una diversidad de tareas asignadas, cuya libertad este presente y además se pueda reforzar a través de la retroalimentación. Dicho argumento, generará placer y la vez satisfacción.

Considerando el reto en el trabajo es necesario que este sea moderado como lo señala dicho autor, si el reto es un extenso, puede generar al colaborador frustración y sensación de haber fracasado, conllevando así a una insatisfacción.

**c) Condiciones de Trabajo.**

De acuerdo con, Navarro (2012), la importancia de la salud del colaborador, esta primero, sea esto en aspecto físico o mental, por ello, es recomendable verificar la actividad que realizará y el ambiente donde ejecuta sus tareas, esto con el fin de prevenir los riesgos que puede ocasionar accidentes e incidentes.

Por ende, el ambiente de trabajo está determinado por tres las condiciones como son:

- i. ambiental que comprende la iluminación, ruido y temperatura;
- ii. De tiempo, que comprende la jornada laboral, periodo de descanso, horas extra; y
- iii. Sociales que es conformado por el estatus y la organización informal. Siendo así, en la condición ambiental es fundamental remarcar que la iluminación de puesto de trabajo, es importante, esto debido que el colaborador tenga mayor visibilidad para ejecutar sus tareas.

También, la organización debe controlar el factor del ruido, ya que, si su colaborador está expuesto por un largo tiempo posiblemente afecte su sistema auditivo, esto considerando la intensidad, frecuencia y variación.

Además, es importante saber que el medio ambiente humano y físico, contribuye al buen desarrollo de las tareas cotidianas, lo que proporciona satisfacción, creando así, interacción con la organización, las acciones propias del colaborador y el uso de las herramientas y equipos, como requiere dicho puesto.

En ese mismo escenario las condiciones físicas esta referidas a la condiciones o características donde se desarrollan las actividades, por lo que está constituido por factores que favorecen el buen desempeño y estos son: el sonido, iluminación, ubicación, herramientas y la distribución de los espacios, con la finalidad de velar por el bienestar del colaborador y así no repercuta en la calidad de vida de sus labores cotidianas.

**d) Sistemas de recompensas y beneficios laborales.**

Toda organización cuenta con políticas claras en cuanto a los salarios y ascensos. Es allí donde se establecen los grados y montos que debe percibir un colaborador. Esto obviamente considerando las demandas que ofrece el puesto y habilidades del individuo. Con el fin que el colaborador este satisfecho.

Entonces, la compensación de los trabajadores como la gratificación, sueldo e incentivo, es debido al arduo trabajo que realiza en su labor. Garantizando así la organización, desde el departamento de gestión de talento humano la satisfacción de los trabajadores, esto considerando atraer, mantenerlo y retenerlos.

**3.2.2.2 Importancia satisfacción laboral**

Las personas que están satisfechas laboralmente, son las que disfrutan hacer su trabajo, están motivadas, son leales con la organización, además, estos están comprometidos en lograr resultados favorables, alcanzado así las metas, objetivos que se establecieron.

Por otro lado, la satisfacción laboral también genera un sentimiento de orgullo frente a otras personas, como puede ser la familiar, vecinal y comunal. Es de allí su importancia de la satisfacción laboral, caso contrario no suceda, lo dicho anteriormente, entonces posiblemente el colaborador recurra a comportamientos y actitudes negativas que afecte individualmente como persona y así mismo a la organización.

**3.2.2.3 Efectos de la insatisfacción laboral**

Con respecto a los efectos de la insatisfacción señalaremos tres aspectos importantes que puedan suceder, dentro de la organización como a nivel del colaborador, y estos son:

**a) Ausentismo**

El ausentismo es un problema causada por la insatisfacción del colaborador en su puesto de trabajo, generando así costos muy elevados para la

organización. Los gastos incurridos son generalmente gastos médicos, decrecimiento de la productividad, y la presencia de costos en cuanto a la búsqueda de nuevo personal. Por tanto, el ausentismo, generalmente se puede dar por razones desagradables que su trabajo le provoca, actividades ajenas a la organización que le atraen con mayor intensidad como el deporte u otras actividades. (Pelaiza y Saavedra, 2015)

**b) Rotación**

Hacer rotaciones en una organización que necesita, es una estrategia que puede ayudar en cuanto a la productividad. Pero si la rotación se da de manera frecuente y por razones de insatisfacción puede provocar la empresa su mal funcionamiento y generando así altos costos de tiempo y dinero, ya que, para poder establecer al personal adecuado para cada puesto requiere de una selección y además según los trabajadores estén más capacitados estos se convierten más capacitados exigiendo así más jerarquía. También en ese lapso, puede afectar seriamente el nivel de productividad, las relaciones interpersonales y otros aspectos. Adicionalmente un colaborador en esta situación empieza a considerar ciertas posibilidades de retiro, de tal manera que inicia a analizar la situación del mercado, buscando así alternativas de empleo y si su objetivo es logrado cierta posibilidad es real.

**c) Salud de la persona**

Un colaborador insatisfecho con el trabajo que realiza, está expuesto a padecer de ciertos síntomas y enfermedades, que afecten el corazón como los problemas cardiacos, o estar deprimidos, donde los estados de ánimo sean desfavorables. Además, estos pueden presentar dolores cabeza, malestares estomacales entre otros síntomas. Por otro lado, según estudios la insatisfacción laboral es un indicador predictor de los años de vida del colaborador, suponiendo su salud física y mental, ya que estos están relacionados de manera interactiva. (Pelaiza y Saavedra, 2015)

### 3.2.2.4 Principales teorías relacionadas con la satisfacción laboral.

Las teorías que están relacionadas con la satisfacción laboral, se desarrollan a continuación como se presenta:

#### a) Teoría bifactorial de Herzberg

Esta teoría motivacional de Herzberg, consiste que la satisfacción e insatisfacción, producto de los dos tipos de factores como son: a) factores de motivación o intrínsecos y b) los factores de higiene o extrínsecos. Estos primeros factores, tiene que ver con el reconocimiento del colaborador, independencia de su labor, los resultados o logros que alcanzan, la responsabilidad que asume y promociones que ofrece la organización. De tal manera que se trata de la naturaleza misma de la labor que realiza el colaborador, es de esta forma que se establece sus sentimientos con su autorrealización y su desarrollo personal.

En cuanto la insatisfacción estos son provocados por la carencia de los factores de higiene o extrínsecos, que son propios del ambiente del trabajo, estos no producen satisfacción más por lo contrario estos evitan la insatisfacción. Los factores exógenos o de higiene está constituido por las relaciones de colaborador con sus compañeros de trabajo, el sueldo y reconocimientos de la empresa hacia su personal, la política de la organización, el ambiente donde se desarrolla las actividades, la supervisión que se hacen y la seguridad y salud ocupacional. Herzberg (s/f) citado por (Boada, 2019).

En ese sentido, Herzberg (s/f) nos indica que los factores de higiene son los que previenen la insatisfacción, a l mismo tiempo también señala que estos también no producen satisfacción, esto debido a que no se trata de la naturaleza misma del trabajo, pero está relacionado con el desarrollo personal. Por tanto, es importante considerar la dinámica misma de la realización de las actividades, si se quiere abordar a cerca de la satisfacción.

#### b) Teoría de la discrepancia Intrapersonal

Según Ovejero (2006), esta teoría consiste en la discrepancia de las necesidades que el colaborador pueda tener, respecto a lo que podría obtener de su labor, cuyo resultado produce satisfacción o insatisfacción, esto considerando la correspondencia, según sea el tipo. En resumen, las habilidades del colaborador, si están acorde a los requerimientos de un puesto es posible que se produzca satisfacción, del mismo modo, podría suceder en el caso de las recompensas o compensaciones que se otorga por la labor realizada con los valores y necesidades del individuo. Por tanto, es importante considera las principales variables como son: la satisfacción laboral, la antigüedad del puesto y los resultados satisfactorios.

**c) Teoría de la discrepancia interpersonal**

De acuerdo a Lawler (1973) citado por (Ovejero, 2006) esta teoría consiste en que el colaborador deber hacer un juicio acerca del desempeño y capacidades que emplea dentro de la organización, y si estos hacen merito a las compensaciones que percibe. En ese sentido, es importante que el colaborador sea consciente de la faceta que realiza cotidianamente de la tal manera que la retribución que percibe justifica. En otras palabras, el colaborador analiza lo que los demás dan y por ello es correspondido de lo que recibe de su trabajo. Es aquí donde se puede incitar a la insatisfacción, debido a que todo empleado hoy en día tiene una percepción que merecen mucho más de lo dan, aunque no obtengan resultados.

**d) Teoría de eventos situacionales**

Con base en Ovejero (2006), la satisfacción laboral se produce por las características y los eventos situacionales. Por tanto, las características situacionales tienen que ver con los aspectos que son evaluados por el colaborador al establecer su aceptación en el puesto en que se desempeñará, los cuales comprenden como: las condiciones trabajo, las políticas, las compensaciones, las oportunidades que pueda tener, el contexto social en la cual se interrelacionará, etc. En cambio, los eventos situacionales tienen que ver con los factores que no fueron considerados y estos ocurrieron después de haber aceptado en puesto en la cual el colaborador se desempeña y estos

pueden ser como por ejemplo fallas de los equipos o maquinarias (negativo) y los tiempos libres al terminar una tarea (positivo).

**e) Teoría del Ajuste en el trabajo**

Teniendo en cuenta, Ovejero (2006), un colaborador mostrara con mayores posibilidades de satisfacción, si este por el arduo trabajo que realiza es reforzado a través de premios, que este acorde lo que él cree que se merece y estos pueden ser el estatus, la comodidad que requiere, su seguridad, reconocimiento de los logros y la autonomía en la toma de decisiones y la resolución de problemas. Es aquí donde el empleador asume la responsabilidad de brindar y atender a las necesidades que el colaborador requiere por los resultados que obtiene, o las habilidades que esta emplea según sea necesario para el buen funcionamiento de la organización.

**3.3 Marco conceptual.**

- a) Estrés laboral.** Es un problema provocado por el exceso de carga laboral, que afecta al estado físico, mental y ámbito de su vida cotidiana del colaborador.
- b) Satisfacción laboral.** Es un sentimiento afectivo y emocional que tiene un colaborador con respecto a acciones dentro de su trabajo.
- c) Condiciones laborales.** Esta referida al ambiente físico, que está constituido por los “instrumentos, herramientas, equipos, la distribución de estas”, que el colaborador dispone para desempeñarse. (Chiavenato, Introducción a la teoría general de la administración, 2006).
- d) Carga laboral.** Es la exigencia que tiene el colaborador en el desempeño de sus tareas y como estos muestran sus capacidades para lograr dicha actividad. del sujeto para realizar su actividad laboral.
- e) Relaciones Sociales.** Esta referido las interrelaciones que existe dentro de una organización entre todos los colaboradores, es allí donde se da el respeto, confianza y se genera la comunicación.

- f) **Factores organizacionales.** Esta referida al cumplimiento de metas y tareas, las condiciones físicas laborales y al hostigamiento laboral.
- g) **Situación Laboral.** Esta referida la vinculación de elementos con el trabajo sea este física o intelectual que es remunerado.
- h) **Responsabilidades laborales.** Las son los deberes que se cumplen dentro del trabajo o tareas asignadas.
- i) **Demanda excesiva.** Son situaciones en la cual la demanda supera a la oferta disponible.
- j) **Habilidades del trabajo.** Es el carácter de la persona de allí que se denomina como inherentes al individuo mismo, de tal manera que se diferencian de los otros trabajadores técnico.
- k) **Cumplimiento de metas.** Esta referido al logro que se alcanza dentro de una área u organización.
- l) **Herramientas laborales.** Esta referido a los instrumentos que ofrece una organización a sus colaboradores de manera que estos puedan lograr con las tareas.
- m) **Condiciones ambientales.** Son las características o circunstancias físicas donde el colaborador ocupa un espacio al asumir un cargo en una entidad.
- n) **Condiciones sociales.** Son aspectos que están referidos al ambiente de trabajo y el clima laboral.
- o) **Bonificaciones y Salarios.** Son remuneraciones complementarias por el tipo de servicio que se logra hacer.

- p) **Ascensos y oportunidades.** Son una estrategia de impulsar al desarrollo profesional de los trabajadores dentro de una organización.
  
- q) **Contratos permanentes.** Es un tipo de contrato en el cual el colaborador acepta por un salario es fijo, es de allí que este se comprometa.

## **CAPÍTULO IV**

### **METODOLOGÍA**

#### **4.1 Tipo y nivel de la Investigación**

El tipo de investigación que se ha considerado, es el básico, de acuerdo a (Mendoza, 2007) esto debido a que se presentará información básica proveniente de textos, investigaciones, artículos científicos, páginas web, portales científicos, que ya están validadas y servirán para poder conceptualizar las definiciones fundamentales de temas y sub temas que se consideran en el estudio, se preocupa de recoger información de la realidad para enriquecer el conocimiento teórico, y solo se ampliarán y profundizarán los conocimientos.

El nivel de investigación, se refiere a la profundidad con que se va a realizar la investigación, en este caso pertenece a un nivel descriptivo correlacional, vale decir se encontrará el nivel de acercamiento que existe entre las variables de estudio y entre las dimensiones con las variables, según están planteados en los objetivos de la investigación.

Según (Sampieri & Plilar Baptista, 2014) Será correlacional, porque permitirá establecer la relación que existen entre las variables y las dimensiones. Se presentará un coeficiente de correlación, teniendo en cuenta el tipo de información que se viene manejando en el estudio y para cada variable de estudio.

#### **4.2 Diseño de investigación**

Se tendrá en cuenta el diseño no experimental de corte transversal, (Sampieri & Plilar Baptista, 2014) porque se realizó sin manipular deliberadamente las variables, y la investigación se centra en determinar cuál es la relación entre las variables en un momento determinado, esto quiere decir, que se recolectarán datos en un momento único.

### **4.3 Ética de la investigación.**

En cuanto a la ética de investigación para la presente investigación, se toma las referencias bibliográficas, según lo estipula las normas de la Asociación Americana de Psicología (APA), esto con la finalidad de no apropiarse el derecho intelectual de otros, investigadores, expertos que trataron, además cabe recalcar que la información del cual se recogerán los datos, guarda la confidencialidad de su identidad.

### **4.4 Población y Muestra**

Considerando que una población viene a ser un conjunto de individuos que tienen una característica en común y pertenecen a un mismo contexto de estudio, la investigación, considerará a 45 trabajadores de la empresa financiera Credinka de la provincia de Abancay, y la muestra de 45 utilizando la muestra censal “la muestra censal es aquella donde todas las unidades de investigación son consideradas como muestra” (Rivero, 2008)

### **4.5 Procedimiento.**

El procedimiento que se siguió en la investigación comprende ciertos puntos que a continuación presentamos: se logró plantear el enunciado al problema percibido, se recurrió a una exhaustiva revisión referencial, luego se procedió a seleccionar las referencias más importantes para sostener la investigación, asimismo, se estructuró la operacionalización de las variables, se llegó al delimitar el objeto de estudio, se redactó según la estructura impuesta por la universidad, se logró definir la metodología. Se elaboró el instrumento para la recolección de los datos, para ello se validó con expertos, y se logró aplicar una prueba piloto para poder corroborar el alfa de cronbach, se recurrió a encuestado y luego al tratamiento de datos para por último procesar y así representar los resultados en tablas y figuras, y las tablas de correlaciones para contrastar la hipótesis. Que permito hacer la discusión, conclusiones y recomendaciones.

### **4.6 Técnicas e instrumentos.**

#### **4.6.1 Técnica**

La técnica empleada para la recolección de la información será la encuesta, ya que, nos permite acceder de manera más confiable a nuestra población, y además la información se obtendrá sin intervenir a la percepción que ellos tiene acerca del estrés laboral y la satisfacción dentro de la entidad financiera Credinka.

Munch y Ángeles (1990) enfatiza que una encuesta “es una técnica que consiste en obtener información acerca de la población o muestra, mediante el uso del cuestionario” (p. 55).

#### 4.6.2 Instrumento

El instrumento empleado para la investigación será el cuestionario, ya que nos permite recoger los datos de manera individual de nuestra población – muestra acerca del estrés laboral y la satisfacción. Además, en un cuestionario los ítems están estructurados y ordenados.

De acuerdo con, Hernández et al. (2010) “Un cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir. Debe ser congruente con el planteamiento del problema” (p. 217).

El cuestionario estará constituido por 18 ítems de cinco puntos en escala de Likert siendo las respuestas de la siguiente manera:

**Tabla 3**

#### Escala de Likert

Escala de Likert				
1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

Nota. Elaboración propia

#### 4.7 Técnicas Estadísticas

Para la presentación de datos descriptivos, se utilizará la estadística descriptiva, en este caso en las tablas se visualizarán los datos descriptivos de frecuencias y porcentajes. Se utilizarán las tablas cruzadas para poder interpretar el comportamiento de las apreciaciones de las unidades de estudio, sobre las variables de estudio. Finalmente se tomará en cuenta las tablas de correlaciones para poder verificar el valor de significancia y el coeficiente de correlación de Spearman. Para el recojo de información de las unidades de estudio se considerará el cuestionario de preguntas, distribuidos por dimensiones.

Cabe indicar que el instrumento, antes de su aplicación será sometido al juicio de expertos y la prueba de confiabilidad estadística, para este efecto se tendrá en cuenta una prueba piloto de 15 unidades de análisis, después de su procesamiento se determinará el coeficiente correspondiente al Alfa de Crombach que debe oscilar entre 0,75 a menor que 1.

#### **4.8 Estadístico de investigación**

##### **4.8.1 Estadístico**

Estadísticos descriptivos, tablas de contingencia con frecuencia y porcentaje, correlación de Spearman, alfa de Crombach, figuras estadísticas simples y compuestas.

##### **4.8.2 Nivel de significancia**

5% igual a 0,05.

##### **4.8.3 Región crítica o regla de decisión**

Se tomará en cuenta que el p-valor sea menor al 0,05 que pertenece al margen del error.

## **CAPÍTULO V**

### **RESULTADOS Y DISCUSIONES**

#### **5.1 Análisis de resultados**

##### **5.1.1 Análisis de los resultados a nivel de dimensiones**

Para poder hacer el análisis de los resultados se recurrió al SPSS donde se introdujo los datos recogidos a través del cuestionario, de tal manera que nos permitió obtener las siguientes tablas y figuras.

Teniendo dichas tablas y figuras se presenta a continuación de manera ordenada y clasificada con la finalidad que se entienda la interpretación de nuestro análisis para cada dimensión y variables.

Los datos se agruparon para tener una información más generalizada, de tal manera que nos permitió asociar entre variables. Por lo tanto, se presenta:

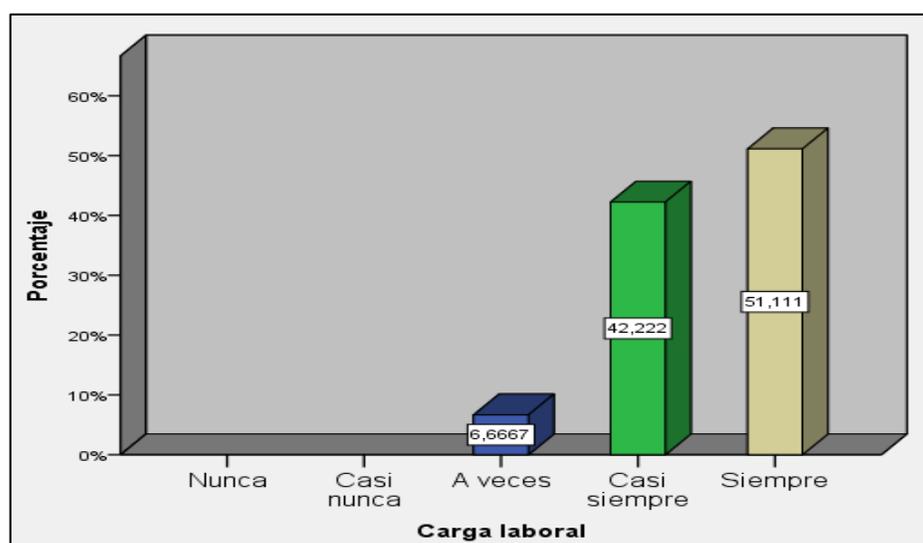
a) **Dimensión carga laboral – estrés laboral****Tabla 4****Trabajadores según Carga laboral Financiera Credinka en la provincia de Abancay**

		n	%
Carga laboral	Nunca	0	,0
	Casi nunca	0	,0
	A veces	3	6,7
	Casi siempre	19	42,2
	Siempre	23	51,1
	Total	45	100,0

*Nota.* Datos obtenidos desde el procesamiento de datos

**Figura 2**

*Porcentaje de trabajadores según Carga laboral Financiera Credinka en la provincia de Abancay*



*Nota.* Datos obtenidos desde el procesamiento de datos

En la figura N°2 se observa que el 51.1% de trabajadores, de una población de 45 colaboradores manifiestan que la Carga laboral está en un nivel Siempre, el 42.2% opina que la Carga laboral está en un nivel Casi siempre y sólo el 6.7% de trabajadores indica que la Carga laboral está en un nivel A veces. En conclusión, la gran mayoría de los trabajadores de la Financiera Credinka en la provincia de Abancay, perciben que siempre y casi siempre existe carga laboral, esto debido a las responsabilidades que asumen y a las demandas laborales excesivas; a pesar, que se cuentan con capacidades y habilidades de trabajo para enfrentar dichas situaciones, situación que está estrechamente ligada con el estrés laboral de los colaboradores.

b) **Dimensión relaciones sociales– estrés laboral**

Tabla 5

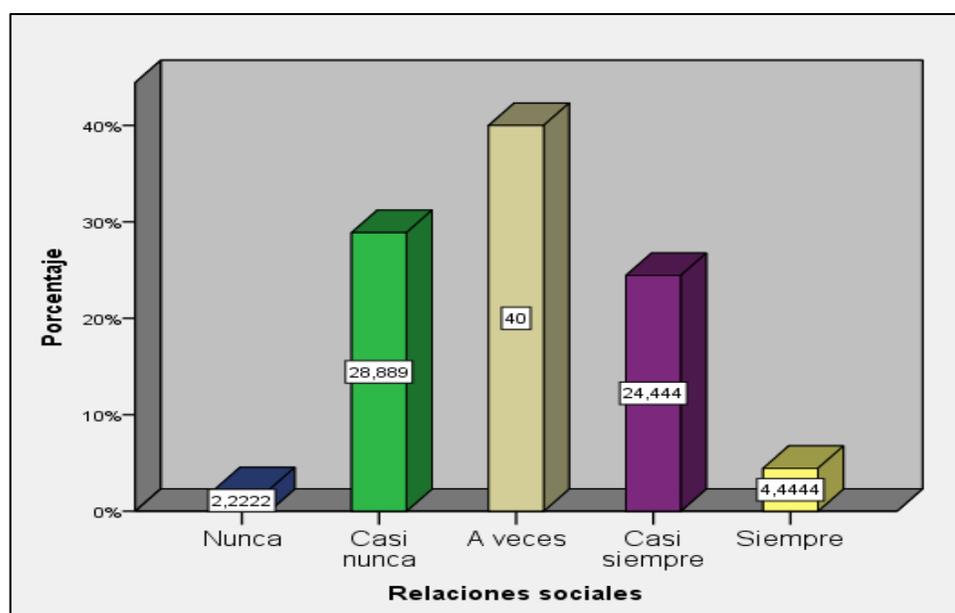
## Trabajadores según Relaciones sociales Financiera Credinka en la provincia de Abancay

		n	%
Relaciones sociales	Nunca	1	2,2
	Casi nunca	13	28,9
	A veces	18	40,0
	Casi siempre	11	24,4
	Siempre	2	4,4
	Total	45	100,0

Nota. Datos obtenidos desde el procesamiento de datos

Figura 3

Porcentaje de trabajadores según Relaciones sociales Financiera Credinka en la provincia de Abancay



Nota. Datos obtenidos desde el procesamiento de datos

En la tabla se aprecia que el 40% de trabajadores indica que la relación social está en un nivel A veces. Mientras que el 28.9% de trabajadores respondió que las relaciones sociales están en un nivel casi nunca y sólo el 24.4% de trabajadores indica que las relaciones sociales están en un nivel casi siempre. En conclusión, la mayoría de los trabajadores de la Financiera Credinka en la provincia de Abancay, perciben que a veces y casi nunca se dan las relaciones sociales en el entorno laboral, situación que influye en el estrés de los trabajadores, debido a la falta de comunicación entre el personal, jefes y que no se reconocen ni valoran las tareas logradas.

c) **Dimensión factores organizacionales– estrés laboral**

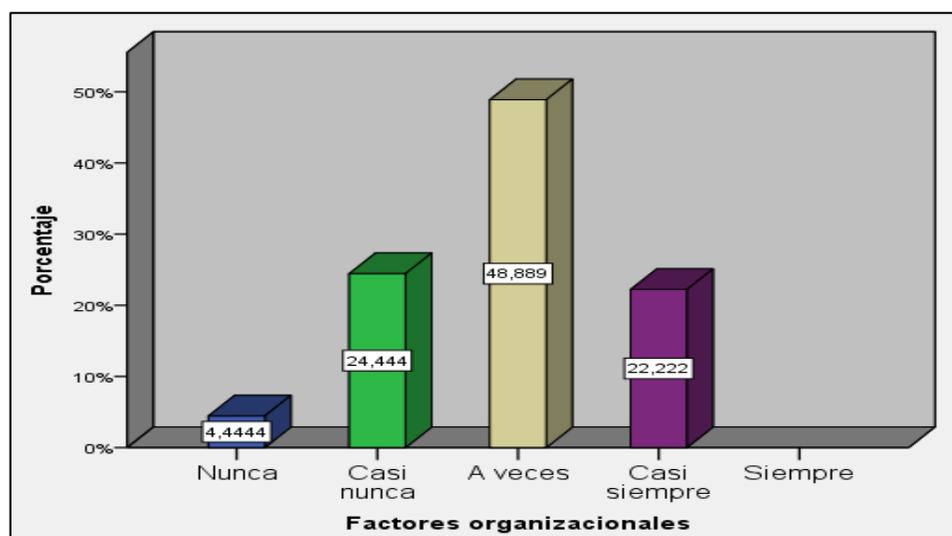
**Tabla 6****Trabajadores según Factores organizacionales Financiera Credinka en la provincia de Abancay**

		n	%
Factores organizacionales	Nunca	2	4,4
	Casi nunca	11	24,4
	A veces	22	48,9
	Casi siempre	10	22,2
	Siempre	0	,0
Total		45	100,0

*Nota.* Datos obtenidos desde el procesamiento de datos

**Figura 4**

*Porcentaje de trabajadores según Factores organizacionales Financiera Credinka en la provincia de Abancay*



*Nota.* Datos obtenidos desde el procesamiento de datos

En la tabla se observa que el 48.89% de trabajadores indica que los factores organizacionales están en un nivel a veces. Mientras que el 24.4% de trabajadores respondió que los factores organizacionales están en un nivel Casi nunca y sólo el 22.2% de trabajadores indica que los factores organizacionales sociales están en un nivel casi siempre y el 4.44% se ubica en nivel nunca. En conclusión, la gran mayoría de los trabajadores de la Financiera Credinka en la provincia de Abancay, perciben que a veces y casi nunca se dan los factores organizacionales, debido a ellos perciben que las tareas son muy excesivas y complejas; la financiera no brinda las condiciones físicas laborales adecuadas para el cumplimiento de funciones; y existe amenaza laboral respecto a su desempeño.

**c) Dimensión condiciones laborales– Satisfacción laboral**

Tabla 7

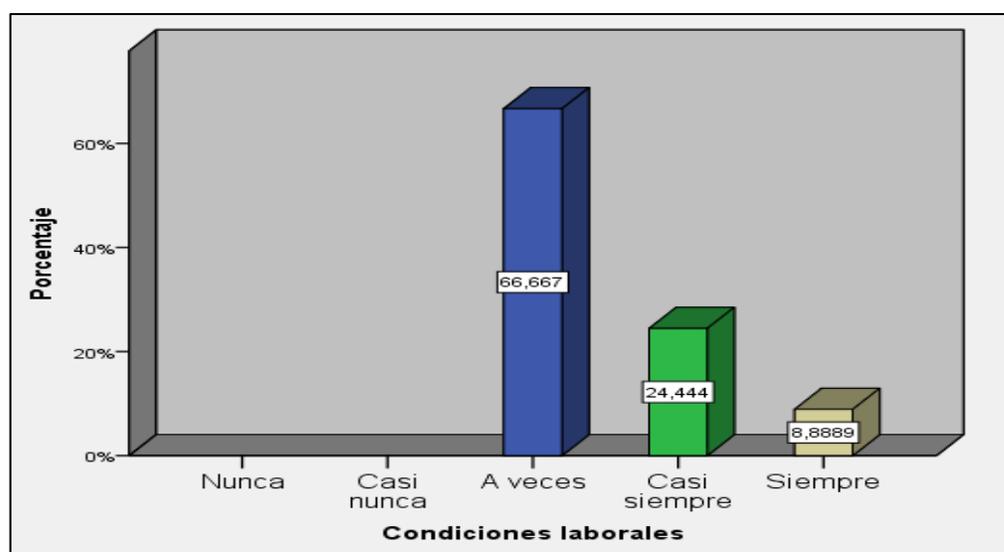
## Trabajadores según Condiciones laborales Financiera Credinka en la provincia de Abancay

		n	%
Condiciones laborales	Nunca	0	,0
	Casi nunca	0	,0
	A veces	30	66,7
	Casi siempre	11	24,4
	Siempre	4	8,9
	Total	45	100,0

Nota. Datos obtenidos desde el procesamiento de datos

Figura 5

Porcentaje de trabajadores según Condiciones laborales Financiera Credinka en la provincia de Abancay



Nota. Datos obtenidos desde el procesamiento de datos

En la tabla se percibe que el 66.66% de trabajadores indican que las condiciones laborales están en un nivel A veces. Mientras que el 24.44% de trabajadores respondió que las condiciones laborales están en un nivel Casi siempre y sólo el 8.9% de los trabajadores indica que las condiciones laborales están en un nivel siempre. En conclusión, la gran mayoría de los trabajadores de la Financiera Credinka en la provincia de Abancay, perciben que solo A veces se da las condiciones laborales al trabajador como son las herramientas, condiciones ambientales necesarias para poder llevar a cabo todas las tareas asignadas, situación que influye en el desenvolvimiento favorable de los trabajadores.

c) **Dimensión recompensas y beneficios– Satisfacción laboral**

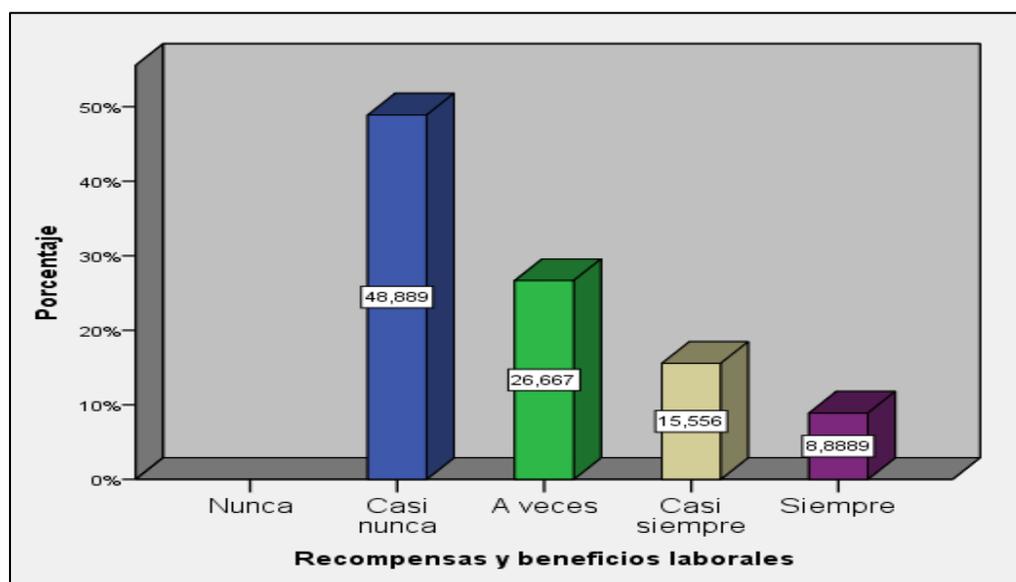
**Tabla 8****Trabajadores según Recompensas y beneficios laborales Financiera Credinka en la provincia de Abancay**

		n	%
Recompensas y beneficios laborales	Nunca	0	,0
	Casi nunca	22	48,9
	A veces	12	26,7
	Casi siempre	7	15,6
	Siempre	4	8,9
Total		45	100,0

*Nota.* Datos obtenidos desde el procesamiento de datos

**Figura 6**

*Porcentaje de trabajadores según Recompensas y beneficios laborales Financiera Credinka en la provincia de Abancay*



*Nota.* Datos obtenidos desde el procesamiento de datos

En la tabla se observa que el 48.9% de trabajadores perciben que las recompensas y beneficios laborales están en un nivel casi nunca. Mientras que el 26.7% de trabajadores respondió que la están en un nivel a veces, seguido por el 15.6% casi siempre y sólo el 8.9% de trabajadores se encuentran en nivel siempre. En conclusión, la gran mayoría de los trabajadores de la Financiera Credinka en la provincia de Abancay, perciben que casi nunca y a veces se da las recompensas y beneficios laborales como son los salarios referida a que el colaborador debe recibir un salario a cambio de las tareas que realiza dentro de la organización, el sistema de ascensos en donde el colaborador tiene la oportunidad de poder escalar según las políticas de la entidad y el sistema de los beneficios

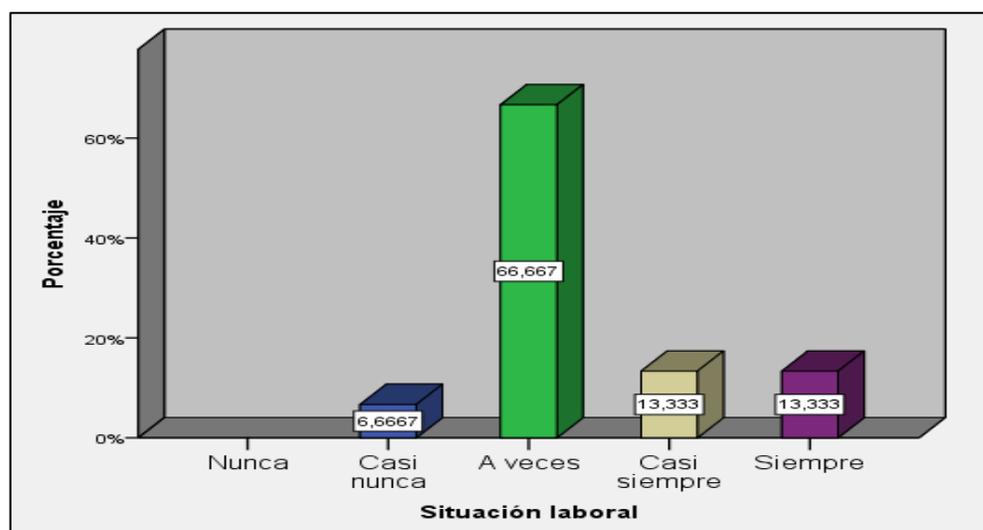
c) **Dimensión Situación laboral– Satisfacción laboral****Tabla 9****Trabajadores según Situación laboral Financiera Credinka en la provincia de Abancay**

		n	%
Situación laboral	Nunca	0	,0
	Casi nunca	3	6,7
	A veces	30	66,7
	Casi siempre	6	13,3
	Siempre	6	13,3
	Total	45	100,0

*Nota.* Datos obtenidos desde el procesamiento de datos

**Figura 7**

*Porcentaje de trabajadores según Situación laboral Financiera Credinka en la provincia de Abancay*



*Nota.* Datos obtenidos desde el procesamiento de datos

En la tabla se observa que el 66.7% de trabajadores en cuanto a la situación laboral se encuentra en un nivel de a veces. Mientras que el 13.3% se encuentran en nivel casi siempre y siempre, aunque existe un 6,7% que se encuentran en nivel casi nunca. En conclusión, más del 50% de trabajadores de la Financiera Credinka en la provincia de Abancay tienen una percepción dudosa, debido a que solo a veces la situación laboral favorece para por desarrollarse profesionalmente, además no existe una estabilidad laboral donde los contratos brindan seguridad laboral de modo que no se reconoce los derechos laborales como como debe ser.

**5.1.2 Análisis de los resultados de las variables****a) Análisis de los resultados variable estrés laboral**

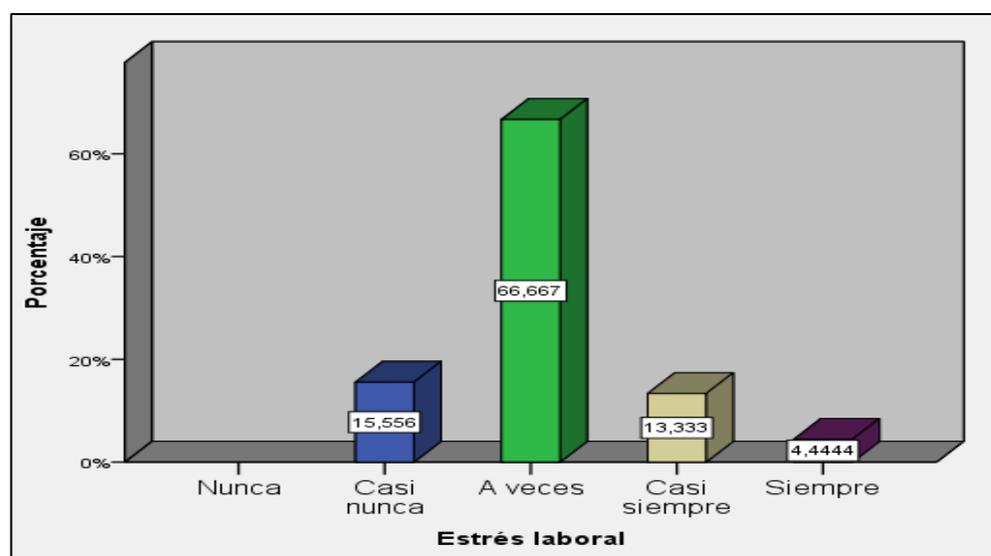
**Tabla 10****Trabajadores según Estrés laboral Financiera Credinka en la provincia de Abancay**

		N	%
Estrés laboral	Nunca	0	,0
	Casi nunca	7	15,6
	A veces	30	66,7
	Casi siempre	6	13,3
	Siempre	2	4,4
	Total	45	100,0

*Nota.* Datos obtenidos desde el procesamiento de datos

**Figura 8**

*Porcentaje de trabajadores según Estrés laboral Financiera Credinka en la provincia de Abancay*



*Nota.* Datos obtenidos desde el procesamiento de datos

En la tabla se aprecia que el 66.7% de trabajadores muestran a veces estrés laboral. Mientras que el 15.6% de trabajadores Casi nunca. Aunque existe un 13.3% que casi siempre fueron afectados por el estrés laboral y solo un 4.4% siempre el estrés se apodera de los trabajadores. En conclusión, en su gran mayoría de los trabajadores de la Financiera Credinka en la provincia de Abancay sienten que a veces, casi siempre y siempre han podido sufrir de este mal, esto por el mismo hecho del trabajo que realizan el cual se manifiesta en la carga laboral que ellos sienten, las relaciones sociales entre compañeros y jefes que no favorece a generar confianza y los factores dentro de la organización.

**b) Análisis de los resultados variable Satisfacción laboral**

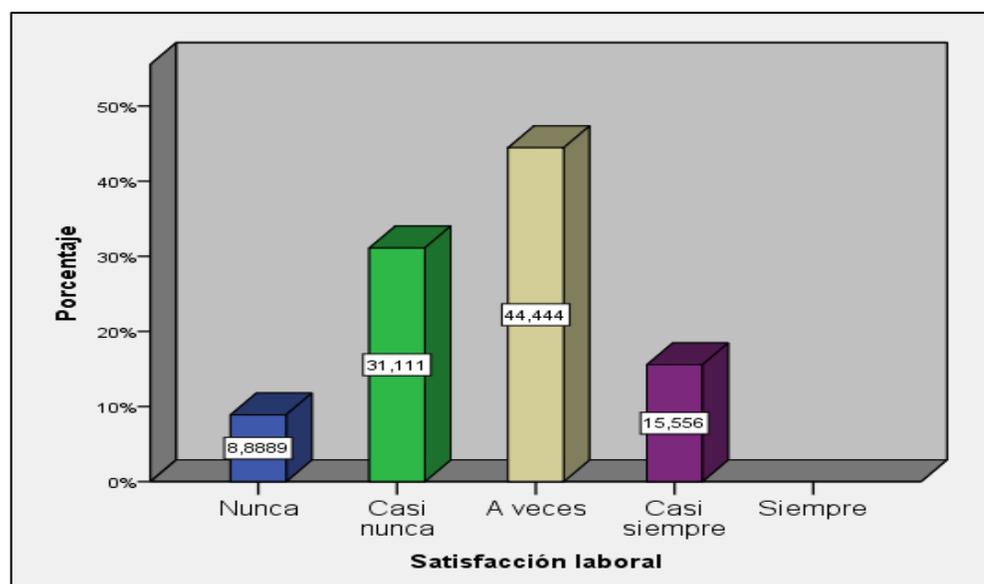
**Tabla 11****Trabajadores según Satisfacción laboral Financiera Credinka en la provincia de Abancay**

		n	%
Satisfacción laboral	Nunca	4	8,9
	Casi nunca	14	31,1
	A veces	20	44,4
	Casi siempre	7	15,6
	Siempre	0	,0
	Total	45	100,0

*Nota.* Datos obtenidos desde el procesamiento de datos

### Figura 9

*Porcentaje de trabajadores según Satisfacción laboral Financiera Credinka en la provincia de Abancay*



*Nota.* Datos obtenidos desde el procesamiento de datos

En la tabla se observa que el 44.4% de trabajadores muestran una satisfacción laboral que solo a veces se da. Mientras que el 31.1% de trabajadores casi nunca percibieron una satisfacción laboral, aunque el 15.6% percibieron una satisfacción casi siempre y sólo el 4% de trabajadores nunca lograron la satisfacción laboral. En conclusión, en su gran mayoría de los trabajadores de la Financiera Credinka en la provincia de Abancay mostraron que solo a veces, y casi nunca han podido manifestar satisfacción dentro de sus labores cotidianas, esto considerando, las condiciones, las recompensas, beneficios y la situación que brinda la entidad financiera.

## 5.2 Contrastación de hipótesis

### 5.2.1 Contrastación de la hipótesis general

#### a) Hipótesis nula y alterna

**H<sub>0</sub>:** No existe relación inversa entre el estrés laboral y la satisfacción de los trabajadores de financiera Credinka en la provincia de Abancay, 2019

**H<sub>1</sub>:** Existe relación inversa entre el estrés laboral y la satisfacción de los trabajadores de los trabajadores de financiera Credinka en la provincia de Abancay, 2019

**b) Nivel de significancia**

La probabilidad de error o nivel de alfa ( $\alpha$ ) es de 0.05

**c) Región crítica o decisión**

Si:  $P < 0.05 \Rightarrow$  se rechaza la hipótesis nula.

Si:  $P > 0.05 \Rightarrow$  Se acepta la hipótesis alterna

**Tabla 12**

**Correlaciones entre el estrés laboral y la satisfacción laboral**

				Estrés laboral	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Estrés laboral	Coefficiente de correlación		1,000	-,585**
		Sig. (unilateral)		.	,000
		N		45	45
	Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación		-,585**	1,000
		Sig. (unilateral)		,000	.
		N		45	45

*Nota.* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (1 cola).

De la tabla se tiene que el valor “sig.” Es 0.000 menor a 0.05 nivel de significancia, entonces se rechaza la hipótesis nula (H<sub>0</sub>). Por ende, se puede afirmar con un nivel de confianza del 95% que existe relación inversa entre el estrés laboral y la satisfacción de los trabajadores de los trabajadores de financiera Credinka en la provincia de Abancay, 2019. Así mismo el coeficiente de correlación es de -0.585 lo cual indica una moderada correlación negativa entre ambas variables.

**5.2.2 Contrastación de las hipótesis específicas**

**a) Hipótesis específica 01**

**i) Hipótesis nula y alterna**

**Ho:** No existe relación inversa entre la carga laboral y la satisfacción laboral de los trabajadores de los trabajadores de financiera Credinka en la provincia de Abancay, 2019.

**H1:** Existe relación inversa entre la carga laboral y la satisfacción laboral de los trabajadores de los trabajadores de financiera Credinka en la provincia de Abancay, 2019.

**ii) Nivel de significancia**

La probabilidad de error o nivel de alfa ( $\alpha$ ) es de 0.05

**iii) Región crítica o decisión**

Si:  $P < 0.05 \Rightarrow$  Se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

Si:  $P > 0.05 \Rightarrow$  Se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna

**Tabla 13**

**Correlaciones entre la carga laboral y la satisfacción.**

				Carga laboral	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Carga laboral	Coeficiente de correlación		1,000	-,466**
		Sig. (unilateral)		.	0,007
		N		45	45
	Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación		-,466**	1,000
		Sig. (unilateral)		,007	.
		N		45	45

*Nota.* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (1 cola).

De la tabla se tiene que el valor “sig.” Es 0.007 menor a 0.05 nivel de significancia, entonces se rechaza la hipótesis nula (Ho). Por ende, se puede afirmar con un nivel de confianza del 95% que existe relación inversa entre la carga laboral y la satisfacción laboral de los trabajadores de los trabajadores de financiera Credinka en la provincia de Abancay, 2019. Así mismo el coeficiente de correlación es de -0.466 lo cual no indica una moderada correlación negativa entre ambas.

**b) Hipótesis específicas 02**

**i) Hipótesis nula y alterna**

**H<sub>0</sub>:** No existe relación inversa entre las relaciones sociales y la satisfacción laboral de los trabajadores de los trabajadores de financiera Credinka en la provincia de Abancay, 2019.

**H<sub>1</sub>:** Existe relación inversa entre las relaciones sociales y la satisfacción laboral de los trabajadores de los trabajadores de financiera Credinka en la provincia de Abancay, 2019.

**ii) Nivel de significancia**

La probabilidad de error o nivel de alfa ( $\alpha$ ) es de 0.05

**iii) Región crítica o decisión**

Si:  $P < 0.05 \Rightarrow$  Se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

Si:  $P > 0.05 \Rightarrow$  Se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna

**Tabla 14**

**Correlación de la satisfacción laboral y las relaciones sociales**

			Satisfacción laboral	Relaciones sociales
Rho de Spearman	Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	1,000	-,423*
		Sig. (unilateral)	.	0,015
		N	45	45
	Relaciones sociales	Coefficiente de correlación	-,423*	1,000
		Sig. (unilateral)	,015	.
		N	45	45

*Nota.* La correlación es significativa en el nivel 0,05 (1 cola).

De la tabla se tiene que el valor “sig.” Es 0.015 menor a 0.05 nivel de significancia, entonces se rechaza la hipótesis nula (H<sub>0</sub>). Por ende, se puede afirmar con un nivel de confianza del 95% que existe relación inversa entre las relaciones sociales y la satisfacción laboral de los trabajadores de los trabajadores de financiera Credinka en la provincia de Abancay, 2019. Así mismo el coeficiente de correlación es de -0.423 .610 lo cual no indica una moderada correlación negativa.

**c) Hipótesis específicas 03**

**i) Hipótesis nula y alterna**

**Ho:** Existe relación inversa entre los factores organizacionales y la satisfacción laboral en los de los trabajadores de los trabajadores de la financiera Credinka en la provincia de Abancay, 2019.

**H1:** Existe relación inversa entre los factores organizacionales y la satisfacción laboral en los de los trabajadores de la financiera Credinka en la provincia de Abancay, 2019.

**ii) Nivel de significancia**

La probabilidad de error o nivel de alfa ( $\alpha$ ) es de 0.05

**iii) Región crítica o decisión**

Si:  $P < 0.05 \Rightarrow$  Se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

Si:  $P > 0.05 \Rightarrow$  Se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna

**Tabla 15**

**Correlación entre la satisfacción laboral y los factores organizacionales**

		Factores organizacionales		
			Satisfacción laboral	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	1,000	-,453**
		Sig. (unilateral)	.	0,009
		N	45	45
	Factores organizacionales	Coefficiente de correlación	-,453**	1,000
		Sig. (unilateral)	,009	.
		N	45	45

*Nota.* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (1 cola).

De la tabla se tiene que el valor “sig.” Es 0.009 menor a 0.05 nivel de significancia, entonces se rechaza la hipótesis nula (Ho). Por ende, se puede afirmar con un nivel de confianza del 95% que existe relación inversa entre los factores organizacionales y la satisfacción laboral en los de los trabajadores de los trabajadores de financiera Credinka en la provincia de Abancay, 2019. Así mismo el coeficiente de correlación es de -0.453.285 lo cual no indica una moderada correlación negativa.

### 5.3 Discusión

Habiendo alcanzado con los resultados logrados se recurre a hacer las comparaciones con investigación previas y el marco teórico de tal manera que el objetivo central de la investigación fue determinar la relación que existe entre el estrés laboral y la satisfacción de los trabajadores de financiera Credinka, de la provincia de Abancay 2019.

Y la hipótesis general probada nos proporcionó que existe relación inversa entre el estrés laboral y la satisfacción laboral de los trabajadores en la financiera Credinka, 2019. Esto, considerando el valor “P.” (0.000) que es menor a (0.05) nivel de significancia, de modo que se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ), y se acepta la hipótesis alterna, con el 95% de nivel de confianza, se afirma que existe relación inversa entre el estrés laboral y la satisfacción de los trabajadores de la financiera Credinka en la provincia de Abancay, 2019. Así mismo el coeficiente de correlación es Rho Spearman de -0.585 nos indica que dicha relación es negativa de nivel moderada entre ambas variables. Coincidiéndose así, con Iparraguirre (2017), en su investigación determinó que el estrés laboral se relaciona negativamente con el desempeño, que más del 50% presentaron estrés Vilca Ccoa (2016) quien afirma que el estrés laboral afecta directamente a la satisfacción de los colaboradores en su trabajo, este estrés está considerada desde el agotamiento emocional, cansancio físico y la realización del colaborador y También Araujo y Díaz (2016), en su investigación pudieron corroborar que el estrés también se relaciona negativamente con la productividad, lo que afecta al colaborador y también a la empresa fundamentalmente; En esa misma línea, coincide con el fundamento de Cano (2002) quien señala que el estrés laboral se debe a las demandas que ofrece el entorno y con qué recursos el individuo los da como respuesta. Y adicionalmente, con Martinez (2009) quien sustenta que el estrés está ligado directamente con la experiencia y las condiciones que el colaborador acarrea en su puesto laboral, lo que puede afectar su bienestar en el aspecto físico, psicológico, específico y duradero de manera negativa.

En cuanto a la primera hipótesis específica 01, se pudo determinar que existe relación inversa entre la carga laboral y la satisfacción laboral de los trabajadores de la financiera Credinka en la provincia de Abancay, 2019. Esto, considerando el valor “P.” (0.007) que es menor a (0.05) nivel de significancia, de modo que se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ), y se acepta la hipótesis alterna, con el 95% de nivel de confianza, se afirma que existe relación inversa entre la carga laboral y la satisfacción laboral de los trabajadores de la financiera Credinka de la provincia de Abancay, 2019. Así mismo el coeficiente de correlación es Rho Spearman

de -0.466 nos indica que dicha relación es negativa de nivel moderada. De tal manera que estamos de acuerdo con la investigación de Santizo (2014), sustento que los trabajadores que integran a las instituciones bancarias manifiestan un nivel medio estrés laboral, cuyas principales causas fue la presión, competitividad y el horario en su labor, esto considerando además a la frecuencia de los viajes que se tiene que hacer. Por otro lado, los trabajadores señalaron que como medidas preventivas recurren las técnicas como la relajación. Que es una estrategia a nivel institucional. Por otro lado, Stephen y Timothy (2009) argumentan que cuando un colaborador está expuesto a una condición dinámica como una oportunidad, demanda o los recursos con que quiere contar, y estos no son considerados como un hecho, entonces de cierta manera estos se sentirán con la tensión psicológica y también física. Es de allí que pueda afectar en la satisfacción de sus labores.

Con respecto a la hipótesis específica 02, se pudo establecer que existe relación inversa entre las relaciones sociales y la satisfacción laboral en los trabajadores de la financiera Credinka en la provincia de Abancay, 2019. Esto, considerando el valor “P.” (0.015) que es menor a (0.05) nivel de significancia, de modo que se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ), y se acepta la hipótesis alterna, con el 95% de nivel de confianza, se afirma que existe relación inversa entre las relaciones sociales y la satisfacción laboral de los trabajadores en la financiera Credinka de la provincia de Abancay, 2019. Así mismo el coeficiente de correlación es Rho Spearman de -0.423 nos indica que dicha relación es negativa de nivel moderada. Es de allí, que según Robbins (2004) menciona que existen dos tipos de factores que ocasionan el estrés laboral y estos pueden ser organizacional y ambiental. Los estresores ambientales están vinculados las labores que realiza el colaborador mismo, el cual comprende las funciones, tareas, obligaciones y responsabilidades que demandan, además de eso ellos no tienen buenas relaciones interpersonales dentro de la institución, lo que muchas veces enes que existe confianza, trabajo en equipo, apoyo mutuo, puede solo se ve indiferencia entre los colaboradores.

Por ultimo con respecto a la hipótesis específica 03, donde se pudo conocer que los factores organizacionales y la satisfacción laboral de los trabajadores de financiera Credinka en la provincia de Abancay, 2019, se relacionan de manera inversa. Esto, considerando el valor “P.” (0.009) que es menor a (0.05) nivel de significancia, de modo que se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ), y se acepta la hipótesis alterna, con el 95% de nivel de confianza, se afirma que

existe relación inversa entre los factores organizacionales y la satisfacción laboral de los trabajadores en la financiera Credinka de la provincia de Abancay, 2019. Así mismo el coeficiente de correlación es Rho Spearman de -0.453 nos indica que dicha relación es negativa de nivel moderada. Es importante considerar los factores organizacionales para que el colaborador puede desenvolverse de manera exitosa en las tareas que se le encomienda, pero muchas veces las empresa u organización no le dan las condiciones que favorezcan en su rendimiento, desempeño, eficiencia. Sin embargo, son exigentes, esto también es una causa de generar estrés, que repercutirá de manera negativa en la satisfacción dentro del ambiente de trabajo. Así como, Mansilla (2012), en su investigación pudo corroborar que los colaboradores en 43.3% pudieron auto realizarse, en la institución el 53.3% mantiene relaciones interpersonales, el 33.3 están de acuerdo con las políticas que ofrece la entidad y el 60% se sienten que el trabajo que realizan es reconocido. Estos aspectos mencionados son muy fundamental para el ser humano ser reconocido por el buen desempeño dentro de una organización, impulsa el individuo a seguir logrando las metas a nivel organizacional. de ese mismo modo, cabe recalcar que Bastardo (2014) manifiesta que la satisfacción laboral “La actitud del trabajador ante su trabajo toda vez que sienta agrado por la compatibilidad entre su personalidad y el trabajo realizado”” (p. 20)

## CAPÍTULO VI

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 6.1 Conclusiones

Ya habiendo analizado los resultados y contrastado las hipótesis se pudo llegar a siguientes conclusiones:

1. Se determinó que existe relación inversa, entre el estrés laboral y satisfacción en los trabajadores de la financiera Credinka en la provincia de Abancay, 2019. Esto, considerando el valor “P.” (0.000) que es menor a (0.05) nivel de significancia, de modo que se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ), y se acepta la hipótesis alterna, con el 95% de nivel de confianza, se afirma que existe relación inversa entre el estrés laboral y la satisfacción de los trabajadores de la financiera Credinka en la provincia de Abancay, 2019, dicha relación es negativa de nivel moderado.
2. Se determinó que existe relación inversa entre la carga laboral y la satisfacción laboral en los trabajadores de la financiera Credinka en la provincia de Abancay, 2019. Esto, considerando el valor “P.” (0.007) que es menor a (0.05) nivel de significancia, de modo que se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ), y se acepta la hipótesis alterna, con el 95% de nivel de confianza, se afirma que existe relación inversa entre la carga laboral y la satisfacción laboral de los trabajadores de la financiera Credinka de la provincia de Abancay, 2019, dicha relación es negativa de nivel moderado.
3. Se estableció que existe relación inversa entre las relaciones sociales y la satisfacción laboral de los trabajadores en la financiera Credinka de la provincia de Abancay, 2019. Esto, considerando el valor “P.” (0.015) que es menor a (0.05) nivel de significancia, de modo que se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ), y se acepta la hipótesis alterna, con el 95% de nivel de confianza, se afirma que existe relación inversa entre las relaciones sociales

y la satisfacción laboral en los trabajadores de la financiera Credinka de la provincia de Abancay, 2019, dicha relación es negativa de nivel moderado.

4. Se conoció que, existe relación inversa entre los factores organizacionales y la satisfacción laboral de los trabajadores de financiera Credinka en la provincia de Abancay, 2019. Esto, considerando el valor “P.” (0.009) que es menor a (0.05) nivel de significancia, de modo que se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ), y se acepta la hipótesis alterna, con el 95% de nivel de confianza, se afirma que existe relación inversa entre los factores organizacionales y la satisfacción laboral de los trabajadores en la financiera Credinka de la provincia de Abancay, 2019, dicha relación es negativa de nivel moderado.

## **6.2 Recomendaciones**

1. Considerando la primera conclusión, es importante que la entidad financiera considere de gran relevancia el problema del estrés laboral, ya que esta puede afectar de manera negativa la satisfacción laboral de los colaboradores, Por ende, se debe plantear nuevas estrategias para reducir la carga laboral, fomentar las relaciones sociales y brindar factores organizacionales que favorezcan el desempeño de estos colaboradores.
2. Habiendo llegando a la conclusión secundaria, se recomienda a la entidad y a responsables de las diferentes áreas, tomar con mucha seriedad poder distribuir mejor las responsabilidades que asumen los colaboradores, gestionar el exceso de demanda de manera adecuada brindándole capacitaciones, talleres, entrenamientos, de tal manera que fortalezcan sus capacidades, habilidades y destrezas. De manera que logren con los objetivos propuestos. Ya si se sientan satisfechos con lo que ellos hacen.
3. Con respecto a la tercera conclusión, se recomienda a la entidad y los jefes de cada área, promover, fomentar, generar confianza entre todos los miembros de la entidad financiera Credinka, esto a través de la comunicación, de modo que si requieran ayuda, estos puedan recurrir sin ningún problema, ya que todo colaborador, no siempre puede conocer todo y necesita la aprobación de jefe superior.

4. Por último, con respecto a los factores organizacionales, se recomienda a los jefes y la entidad financiera brindar a los colaboradores las condiciones físicas adecuada para que se desempeñen de manera eficaz, eficiente y a la vez sean efectivos; también señalar que es muy importante que los jefes apoyen con sus subordinados en mejorar sus capacidades, de tal manera que no tenga que recurrir a hacer amenazas con ellos.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Agrada Valenzuela, J. (2010). *la satisfacción laboral y su incidencia en la productividad de los trabajadores de las cooperativas de ahorro y crédito de la ciudad de Abancay 2010*. Abancay- Apurímac: Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac. Obtenido de [https://repositorio.unamba.edu.pe/bitstream/handle/UNAMBA/290/T\\_0121.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.unamba.edu.pe/bitstream/handle/UNAMBA/290/T_0121.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Amaru, A. C. (2009). *Fundamentos de administración. Teoría general y el proceso administrativo*. México: Pearson educación.
- Ancco Utano, M. I. (2013). *Nivel de satisfacción laboral de los trabajadores en la minicipalidad distrital de Chacoche en el año, 2013"*. Apurímac: Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac. Obtenido de [https://repositorio.unamba.edu.pe/bitstream/handle/UNAMBA/512/T\\_0242.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.unamba.edu.pe/bitstream/handle/UNAMBA/512/T_0242.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Araujo Arteaga, E. D., & Díaz Liñan, V. (2016). *El estrés laboral y su influencia en la productividad de los trabajadores del área comercial de financiera confianza - agencia Cajamarca, 2016*. Cajamarca: Universidad Privada del Norte. Obtenido de <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/9882/Araujo%20Arteaga%20Elvis%20David%20D%20c3%adaz%20Li%20c3%b1an%20V%20c3%adctor%20Alberto%20%28Tesis%20Parcial%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Bakker, A. B., & Demeruti, E. (2013). La teoría de las demandas y los recursos laborales. *Journal of Work and Organizational Psychology*, 107-115. Obtenido de <https://reader.elsevier.com/reader/sd/pii/S1576596213700161?token=D3130BF656B614ACC22BEE19EDC7C86FC87A0872DFF8703F351FB1A72C8F3EB297F821D56914BFA6B00A96F2F3AE2F38&originRegion=us-east-1&originCreation=20210728000345>
- Bastardo, N. J. (2014). *Satisfaccion laboral del personal administrativo de la universidad nacional experimental de Guayana*. venezuela.

Cano, A. (2002). *LA NATURALEZA DEL ESTRES*. Obtenido de [https://webs.ucm.es/info/seas/estres\\_lab/index.htm](https://webs.ucm.es/info/seas/estres_lab/index.htm)

Chiavenato, I. (2001). *Administración. Proceso administrativo*. McGRAW-HILL: Colombia.

Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la teoría general de la administración*. Mexico: McGRAW-HiL.

Financiera Credinka. (2021). *Quienes somos*. Obtenido de <https://www.credinka.com/>: <https://www.credinka.com/Default2.aspx>

flores. (2010). INFAD revista de psicología. *international journal* , 509.

Fuentes Navarro, S. (2012). *SATISFACCIÓN LABORAL Y SU INFLUENCIA EN LA PRODUCTIVIDAD*. Quetzaltenango.

Gamboa Ruiz, E. (2010). Satisfaccion laboral: descripcion teorica de sus determinantes. *Revista Psicologia Científica*, 48. Obtenido de <https://www.psicologiacientifica.com/satisfaccion-laboral-determinantes/>

Guerra, P., Santander, S., & Rodriguez, P. (2017). Satisfaccion Laboral y su realcion con el Estres. *CienciAmerica*, 33.

Herzberg citado por Boada Llerena Natalia. (2019). *Satisfaccion laboral y su relacion con el desempeño laboral de trajadores operativos de de una pyme de seguridad Tesis*. Lima.

Iparraquirre Santillán, Z. (2017). *El estrés laboral y su relación con el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa JC Transerv, Cajamarca 2016*. Cajamarca.

La República. (28 de Mayo de 2019). *El estrés, ese enemigo silencioso que afecta al 80% de peruanos*. Obtenido de <https://larepublica.pe/>: <https://larepublica.pe/sociedad/1218645-el-estres-ese-enemigo-silencioso-que-afecta-al-80-de-peruanos/?ref=lre>

- Lozano Vargas, A. (2020). Impacto de la epidemia del Coronavirus (COVID-19) en la salud mental del personal de salud y en la población general de China. *Revista de Neuro-Psiquiatría*, 51-56. Obtenido de <http://www.scielo.org.pe/pdf/rnp/v83n1/1609-7394-rnp-83-01-51.pdf>
- Luceño Moreno, L., Martín García, J., Rubio Valdehita, S., & Díaz Ramiro, E. (2004). Factores psicosociales en el entorno laboral, estrés y enfermedad. *EduPsykhé*, 95-108. Obtenido de <https://blogs.imf-formacion.com/blog/prevencion-riesgos-laborales/actualidad-laboral/modelos-de-investigacion-del-estres-esfuerzo-recompensa-de-siegrist/>
- Mansilla, P. (2012). *Nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de la cooperativa de ahorro y crédito huancavelica*. Huancavelica.
- Martinez, J. (2009). ESTRES LABORAL: GUIA PARA EMPRESARIOS Y EMPLEADOS. En J. M. MARTINEZ SELVA, *ESTRES LABORAL: GUIA PARA EMPRESARIOS Y EMPLEADOS*. ESPAÑA: MADRID: PEARSON EDUCACION D.L.
- Mejía Córdova, G. (2017). Relación entre Estrés Financiero y el Bienestar de los Empleados. *Investigación Administrativa*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/jatsRepo/4560/456050279003/html/index.html>
- Mendoza, S. V. (2007). *pasos para elaborar proyectos y tesis de investigación científica*. peru: San Marcos E.I.R.L.
- Morillo Mronta, I. (2006). Nivel de satisfacción del personal académico del instituto pedagógico Miranda José Manuel Siso. *revista de investigación universitaria*, 43-57. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=41070104>
- Muñoz Adanes, A. (1990). Satisfacción e Insatisfacción en el trabajo. *Dialnet*.
- Ortiz Quispe, E. M. (2011). *La calidad del servicio en la satisfacción del cliente de la caja municipal de ahorro y crédito Cusco S.A agencia Abancay en el año 2010*. Abancay - Apurímac: Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac. Obtenido de

[https://repositorio.unamba.edu.pe/bitstream/handle/UNAMBA/466/T\\_0072.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.unamba.edu.pe/bitstream/handle/UNAMBA/466/T_0072.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Ovejero, B. A. (2006). *PSICOLOGIA DEL TRABAJO EN UN MUNDO GLOBALIZADO: COMO HACER FRENTE AL MOBBING Y AL ESTRES LABORAL*. España: Biblioteca nueva.

Pelaiza Salvador, C., & Saavedra Aliaga, J. (2015). *LA RELACION DEL ESTRÉS LABORAL Y LA SATISFACCION LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA DE TRANSPORTES NIÑO JESUS*. HUANCAYO.

Rivero, B. (2008). *Metodologia de la investigacion* p53.

Robbins. (1999). *Comportamiento Organizacional 8va Edicion*. Mexico: Marisa de Anta.

Robbins, E., & Judge, T. (2009). *Comportamiento organizacional*. México: Pearson educación.

Robbins, S. (2004). *Comportamiento organizacional*. Mexico: Pearson Educacion .

Robbins, S. P., & Coulter, M. (2010). *Administración*. México: Pearson educación.

Sampieri, R. H., & Plilar Baptista, I. (2014). *metodologia de la investigacion*. mexico: Mc GRAW

Santizo Gonzales, A. L. (2014). *Estres laboral en los empleados de las instituciones bancarias*. Quetzaltenango: Universidad Rafael Landívar. Obtenido de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/22/Santizo-Alma.pdf>

STEPHEN, R., & TIMOTHY, J. (2009). *COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL*. MEXICO: PEARSON EDUCACIONV.

Sthepen, R. (1999). *Comportamiento Organizacional 8va Edicion*. Mexico: Marisa de anta.

Varela Arjona, G., & Salinero Aroca, J. (2003). *estres laboral. Guia LUCES para emprendedores*, 168.

- Vilca Ccoa, R. (2016). *Clima organizacional, el estrés y la satisfacción laboral de los colaboradores en la agencia 2 Juliaca del banco de la nación periodo 2015*. Puno: Universidad Nacional del Altiplano. Obtenido de [http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/2981/Vilca\\_Ccoa\\_Rosmery.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/2981/Vilca_Ccoa_Rosmery.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Zapata Rodas, M. Y. (2015). *Estres laboral en los empleados de la cooperativa de ahorro y credito Riachon Ltda tesis*. Amalfi.

## ANEXOS

<b>Estrés laboral y satisfacción en los trabajadores de la Financiera Credinka en la provincia de Abancay, 2019</b>						
<b>Problema</b>	<b>Objetivo</b>	<b>Hipótesis</b>	<b>Variable</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Metodología</b>
<p><b><u>Problema general</u></b></p> <p>¿Qué relación existe entre el estrés laboral y la satisfacción de los trabajadores de la financiera Credinka en la provincia de Abancay, 2019?</p> <p><b><u>Problemas específicos</u></b></p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre carga laboral y la satisfacción de los trabajadores de financiera Credinka en la provincia de Abancay, 2019?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre las relaciones sociales y la satisfacción de los trabajadores de financiera Credinka en la provincia de Abancay, 2019?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre los factores organizacionales y la satisfacción de los trabajadores de financiera Credinka en la provincia de Abancay, 2019?</p>	<p><b><u>Objetivo general</u></b></p> <p>Determinar la relación que existe entre el estrés laboral y la satisfacción en el trabajo de los trabajadores de financiera Credinka, 2019.</p> <p><b><u>Objetivos específicos</u></b></p> <p>Determinar la relación que existe entre la carga laboral y la satisfacción en el trabajo de los trabajadores de financiera Credinka en la provincia de Abancay, 2019.</p> <p>Establecer la relación entre las relaciones sociales y la satisfacción en el trabajo de los trabajadores de financiera Credinka en la provincia de Abancay, 2019.</p> <p>Conocer cómo se relacionan los factores organizacionales y la satisfacción en el trabajo de los trabajadores de financiera Credinka en la provincia de Abancay, 2019</p>	<p><b><u>Hipótesis general</u></b></p> <p>Existe relación inversa entre el estrés laboral y la satisfacción de los trabajadores de los trabajadores de financiera Credinka en la provincia de Abancay, 2019.</p> <p><b><u>Hipótesis específicas</u></b></p> <p>Existe relación inversa alta entre la carga laboral y la satisfacción laboral de los trabajadores de los trabajadores de financiera Credinka en la provincia de Abancay, 2019.</p> <p>Existe relación inversa media entre las relaciones sociales y la satisfacción laboral de los trabajadores de los trabajadores de financiera Credinka en la provincia de Abancay, 2019.</p> <p>Existe relación inversa medio entre los factores organizacionales y la satisfacción laboral en los de los trabajadores de los trabajadores de financiera Credinka en la provincia de Abancay, 2019.</p>	<p>Estrés laboral</p> <p>Satisfacción laboral</p>	<p>Carga laboral</p> <p>Relaciones sociales</p> <p>Factores organizacionales</p> <p>Condiciones laborales</p> <p>Recompensas y beneficios laborales</p> <p>Situación laboral</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsabilidades laborales</li> <li>• Demanda excesiva</li> <li>• Capacidades y habilidades de trabajo</li> <li>• Comunicación entre el personal</li> <li>• Comunicación entre los jefes y trabajadores</li> <li>• reconocimiento y valoración de las tareas</li> <li>• Cumplimiento de metas y tareas.</li> <li>• Condiciones físicas laborales</li> <li>• Amenaza laboral</li> <li>• Herramientas laborales</li> <li>• Condiciones ambientales</li> <li>• Condiciones sociales</li> <li>• Bonificaciones y Salarios</li> <li>• Ascensos y oportunidades</li> <li>• Expectativas laborales</li> <li>• Estabilidad laboral</li> <li>• Contratos permanentes</li> <li>• Reconocimientos de derechos.</li> </ul>	<p><b>Enfoque de la investigación:</b> Cuantitativo</p> <p><b>Tipo investigación:</b> Básica</p> <p><b>Nivel de la investigación:</b> descriptivo-correlacional</p> <p><b>Diseño de investigación:</b> no experimental de corte transversal</p> <p><b>Población:</b> 45 trabajadores</p> <p><b>Muestra:</b> 45 trabajadores de la entidad financiera Credinka</p> <p><b>Técnica:</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumento:</b> Cuestionario</p>

### MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA VALORACIÓN
<b>ESTRÉS OCUPACIONAL</b>	<b>Carga laboral</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsabilidades laborales</li> <li>• Demanda Excesiva</li> <li>• Capacidades y habilidades de trabajo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nunca</li> <li>• Casi nunca</li> <li>• A veces</li> <li>• Casi siempre</li> <li>• Siempre</li> </ul>
	<b>Relaciones Sociales</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• comunicación entre personal</li> <li>• Comunicación entre los jefes y trabajadores</li> <li>• reconocimiento y valoración de tareas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nunca</li> <li>• Casi nunca</li> <li>• A veces</li> <li>• Casi siempre</li> <li>• Siempre</li> </ul>
	<b>Factores organizacionales</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplimiento de metas y tareas</li> <li>• Condiciones físicas laborales</li> <li>• Amenaza laboral</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nunca</li> <li>• Casi nunca</li> <li>• A veces</li> <li>• Casi siempre</li> <li>• Siempre</li> </ul>
<b>SATISFACCIÓN LABORAL</b>	<b>Condiciones Laborales</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Herramientas laborales</li> <li>• Condiciones ambientales</li> <li>• Condiciones Sociales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nunca</li> <li>• Casi nunca</li> <li>• A veces</li> <li>• Casi siempre</li> <li>• Siempre</li> </ul>
	<b>Recompensas y beneficios laborales.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bonificaciones y Salarios</li> <li>• Ascensos y oportunidades</li> <li>• Expectativas laborales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nunca</li> <li>• Casi nunca</li> <li>• A veces</li> <li>• Casi siempre</li> <li>• Siempre</li> </ul>
	<b>Situación Laboral</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estabilidad laboral</li> <li>• Contratos permanentes</li> <li>• Reconocimiento de derechos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nunca</li> <li>• Casi nunca</li> <li>• A veces</li> <li>• Casi siempre</li> <li>• Siempre</li> </ul>

**MATRIZ DEL INSTRUMENTO PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS DE LA VARIABLE 01: ESTRÉS LABORAL**

<b>DIMENSIONES</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>PESO</b>	<b>Nro. ITEMS</b>	<b>ITEMS/REACTIVOS</b>	<b>VALORACIÓN</b>
Carga laboral	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsabilidades laborales</li> <li>• Demanda Excesiva</li> <li>• Capacidades y habilidades de trabajo</li> </ul>	<b>50%</b>	<b>3</b>	¿En la institución financiera Credinka se asumen muchas responsabilidades respecto a las labores que realizan? ¿Considera que la demanda es excesiva en el puesto en el cual se desempeña? ¿Usted cuenta con las capacidades y habilidades para responder al requerimiento del puesto en el cual se labora?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nunca</li> <li>• Casi nunca</li> <li>• A veces</li> <li>• Casi siempre</li> <li>• Siempre</li> </ul>
Relaciones Sociales	<ul style="list-style-type: none"> <li>• comunicación entre personal</li> <li>• Comunicación entre los jefes y trabajadores</li> <li>• reconocimiento y valoración de tareas</li> </ul>	<b>25%</b>	<b>3</b>	¿En la entidad financiera se da una comunicación entre el personal de manera correcta y armónica? ¿Considera que Existe coordinación y buena comunicación entre los jefes y trabajadores? ¿En la entidad te hacen reconocimientos y valoran el esfuerzo por los resultados obtenidos?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nunca</li> <li>• Casi nunca</li> <li>• A veces</li> <li>• Casi siempre</li> <li>• Siempre</li> </ul>
Factores Organizacionales	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplimiento de metas y tareas</li> <li>• Condiciones físicas laborales</li> <li>• Amenaza laboral</li> </ul>	<b>25%</b>	<b>3</b>	¿Percibe Ud. que las tareas que le asignan son muy excesivas y complejas? ¿Considera usted que la financiera brinda condiciones físicas laborales adecuadas para el cumplimiento de funciones? ¿Consideras que existe amenaza laboral respecto a las labores que se realizan?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nunca</li> <li>• Casi nunca</li> <li>• A veces</li> <li>• Casi siempre</li> <li>• Siempre</li> </ul>
<b>TOTAL</b>		<b>100%</b>			

**MATRIZ DEL INSTRUMENTO PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS DE LA VARIABLE 02: SATISFACCIÓN LABORAL**

<b>DIMENSIONES</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>PESO</b>	<b>Nro. ITEMS</b>	<b>ITEMS/REACTIVOS</b>	<b>VALORACIÓN</b>
<b>Condiciones Laborales</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Herramientas Laborales</li> <li>• Condiciones ambientales</li> <li>• Condiciones Sociales</li> </ul>	<b>50%</b>	<b>3</b>	¿En su institución se cuenta con las herramientas necesarias para poder llevar a cabo todas las tareas asignadas? ¿Existen condiciones ambientales que favorecen el buen desempeño de las tareas? ¿En la entidad existen condiciones sociales donde puedes intercambiar tus ideas, opiniones con libertad?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nunca</li> <li>• Casi nunca</li> <li>• A veces</li> <li>• Casi siempre</li> <li>• Siempre</li> </ul>
<b>Recompensas y beneficios laborales</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bonificación y salarios</li> <li>• Ascensos y oportunidades</li> <li>• Expectativas laborales</li> </ul>	<b>25%</b>	<b>3</b>	¿Considera que el otorgamiento de bonificaciones y salarios en su institución son ajustados de acuerdo a las responsabilidades y actividades que se asume? ¿En la entidad existen oportunidades donde se puede ascender y así mejorar profesionalmente? ¿En la entidad el puesto en el que te desempeñas logro llenar tus expectativas?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nunca</li> <li>• Casi nunca</li> <li>• A veces</li> <li>• Casi siempre</li> <li>• Siempre</li> </ul>
<b>Situación laboral</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estabilidad Laboral</li> <li>• Contratos permanentes</li> <li>• Reconocimientos de derechos</li> </ul>	<b>25%</b>	<b>3</b>	¿Existe una estabilidad laboral que le ayuda a crecer y aspirar más en su institución? ¿Considera que los contratos permanentes en la entidad le brindan la seguridad de tener un trabajo fijo? ¿La entidad hace reconocimientos de los derechos laborales que el colaborador tiene?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nunca</li> <li>• Casi nunca</li> <li>• A veces</li> <li>• Casi siempre</li> <li>• Siempre</li> </ul>
<b>TOTAL</b>		<b>100%</b>	<b>20</b>		

## Anexo 02: cuestionario

### Distinguido trabajador(a).

El presente cuestionario forma parte de un trabajo de investigación (tesis) que tiene como finalidad recoger información sobre **Estrés laboral y satisfacción en los trabajadores de la Financiera Credinka en la provincia de Abancay, 2019**, el mismo que requiere de información veraz y objetiva que permita aproximarnos a la realidad y facilitar el logro de los objetivos de la investigación.

Coloque una (x) en el recuadro correspondiente de acuerdo a los enunciados.

Gracias por su colaboración.

N°	Estrés laboral y satisfacción en los trabajadores de la Financiera Credinka en la provincia de Abancay, 2019	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
		1	2	3	4	5
<b>VARIABLE 01: Estrés laboral</b>						
<b>Dimensión Carga laboral</b>						
1	¿En la institución financiera Credinka se asumen muchas responsabilidades respecto a las labores que realizan?					
2	¿Considera que la demanda es excesiva en el puesto en el cual se desempeña?					
3	¿Usted cuenta con las capacidades y habilidades para responder al requerimiento del puesto en el cual se labora?					
<b>Dimensión Relaciones sociales</b>						
4	¿En la entidad financiera se da una comunicación entre el personal de manera correcta y armónica?					
5	¿Considera que Existe coordinación y buena comunicación entre los jefes y trabajadores?					
6	¿En la entidad te hacen reconocimientos y valoran el esfuerzo por los resultados obtenidos?					
<b>Dimensión Factores organizacionales</b>						
7	¿Percibe Ud. que las tareas que le asignan son muy excesivas y complejas?					
8	¿Considera usted que la financiera brinda condiciones físicas laborales adecuadas para el cumplimiento de funciones?					
9	¿Consideras que existe amenaza laboral respecto a las labores que se realizan?					
<b>VARIABLE 02: Satisfacción laboral</b>						
<b>Dimensión Condiciones laborales</b>						
10	¿En su institución se cuenta con las herramientas necesarias para poder llevar a cabo todas las tareas asignadas?					
11	¿Existen condiciones ambientales que favorecen el buen desempeño de las tareas?					
12	¿En la entidad existen condiciones sociales donde puedes intercambiar tus ideas, opiniones con libertad?					
<b>Recompensas y beneficios laborales</b>						
13	¿Considera que el otorgamiento de bonificaciones y salarios en su institución son ajustados de acuerdo a las responsabilidades y actividades que se asume?					
14	¿En la entidad existen oportunidades donde se puede ascender y así mejorar profesionalmente?					
15	¿En la entidad el puesto en el que te desempeñas logro llenar tus expectativas?					
<b>Situación laboral</b>						
16	¿Existe una estabilidad laboral que le ayuda a crecer y aspirar más en su institución?					
17	¿Considera que los contratos permanentes en la entidad le brinda la seguridad de tener un trabajo fijo?					
18	¿La entidad hace reconocimientos de los derechos laborales que el colaborador tiene?					

### Anexo 03: validación del instrumento



UNIVERSIDAD NACIONAL MICAELA BASTIDAS DE APURÍMAC  
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN  
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



#### VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

##### I. INFORMACIÓN GENERAL

###### 1.1. DEL (LOS) EXPERTOS

Apellidos y Nombres: **Valer Montesinos Rosario Leticia**

###### 1.2. DEL AUTOR DE INVESTIGACIÓN

Proyecto de Investigación: "Estrés laboral y satisfacción en los trabajadores de la financiera credinka en la provincia de Abancay 2019"

Responsable/s: Morales Aragón Zulma

Hermelinda.....

Instrumento:

Cuestionario (x) Formato de Entrevista ( ) Otros ( )

###### 1.3. FACTORES DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Nº	INDICADORES	CRITERIOS	Coeficiente de confiabilidad Alfa de Cronbach				
			Deficiente (0 - 20%)	Regular (21 -40%)	Bueno (41- 60%)	Muy Bueno (61-80%)	Excelente (81-100%)
1	CLARIDAD	Formulación con lenguaje apropiado				80%	
2	OBJETIVIDAD	Se expresa en conductas observables					83%
3	ACTUALIDAD	Acorde al avance de la ciencia y tecnología				80%	
4	ORGANIZACION	Muestra una organización lógica					82%
5	SUFICIENCIA	Alcanza los aspectos en cantidad y calidad					81%
6	INTENCIONALIDAD	Apropiado para valorar aspectos de las estrategias				80%	
7	CONSISTENCIA	Sustenta aspectos teóricos y científicos					83%
8	COHERENCIA	Entre dimensiones, indicadores e índices				80%	
9	METODOLOGIA	Responde al propósito del problema				80%	
10	OPORTUNIDAD	Instrumento adecuado y oportuno					82%
<b>TOTAL</b>							<b>81.10%</b>

##### II. OPINIÓN DE EXPERTO

Vistos el instrumento diseñado en relación con las variables, dimensiones, indicadores e índices y en cumplimiento con los Art. 25° y 35° ejecución dentro de los marcos de metodología de investigación científica del Reglamento General de Grados y Títulos – UNAMBA, el presente instrumento en todos sus contenidos para el proceso de levantamiento de información

( X ) Se valida

( ) No se valida

Abancay, 12. de junio. del 2021.

Firma y Sello del Experto:

DNI: 24388610

Teléfono: 923402129



### VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

#### I. INFORMACIÓN GENERAL

##### 1.1. DEL (LOS) EXPERTOS

Apellidos y Nombres: MOLLOCONDO FLORES WILSON

##### 1.2. DEL AUTOR DE INVESTIGACIÓN

Proyecto de Investigación: "Estrés laboral y satisfacción en los trabajadores de la financiera credinka en la provincia de Abancay 2019"

Responsable/s: Morales Aragón Zulma

Hermelinda.....

Instrumento:

Cuestionario (x) Formato de Entrevista ( ) Otros ( )

##### 1.3. FACTORES DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Nº	INDICADORES	CRITERIOS	Coeficiente de confiabilidad Alfa de Cronbach				
			Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
			(0 - 20%)	(21 -40%)	(41- 60%)	(61-80%)	(81-100%)
1	CLARIDAD	Formulación con lenguaje apropiado				X	
2	OBJETIVIDAD	Se expresa en conductas observables					X
3	ACTUALIDAD	Acorde al avance de la ciencia y tecnología					X
4	ORGANIZACION	Muestra una organización lógica					X
5	SUFICIENCIA	Alcanza los aspectos en cantidad y calidad				X	
6	INTENCIONALIDAD	Apropiado para valorar aspectos de las estrategias				X	
7	CONSISTENCIA	Sustenta aspectos teóricos y científicos					X
8	COHERENCIA	Entre dimensiones, indicadores e índices					X
9	METODOLOGIA	Responde al propósito del problema				x	
10	OPORTUNIDAD	Instrumento adecuado y oportuno					X
<b>TOTAL</b>							

#### II. OPINIÓN DE EXPERTO

Vistos el instrumento diseñado en relación con las variables, dimensiones, indicadores e índices y en cumplimiento con los Art. 25° y 35° ejecución dentro de los marcos de metodología de investigación científica del Reglamento General de Grados y Títulos – UNAMBA, el presente instrumento en todos sus contenidos para el proceso de levantamiento de información

( X ) Se valida

( ) No se valida

Abancay, 25..de junio del 2021.

UNIVERSIDAD NACIONAL  
MICAELA BASTIDAS DE APURIMAC

Dr. Wilson J. Mollocondo Flores  
DOCENTE

Firma y Sello del Experto:

DNI: 01322422

Teléfono: 943229306



### VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

#### I. INFORMACIÓN GENERAL

##### 1.1. DEL (LOS) EXPERTOS

Apellidos y Nombres: **Mg. César Eduardo Cuentas Carrera**

##### 1.2. DEL AUTOR DE INVESTIGACIÓN

Proyecto de Investigación: "Estrés laboral y satisfacción en los trabajadores de la financiera credinka en la provincia de Abancay 2019"

Responsable/s: Morales Aragón Zulma Hermelinda

##### Instrumento:

Cuestionario (x) Formato de Entrevista ( ) Otros ( )

##### 1.3. FACTORES DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Nº	INDICADORES	CRITERIOS	Coeficiente de confiabilidad Alfa de Cronbach				
			Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
			(0 - 20%)	(21 -40%)	(41- 60%)	(61-80%)	(81-100%)
1	CLARIDAD	Formulación con lenguaje apropiado					X
2	OBJETIVIDAD	Se expresa en conductas observables					X
3	ACTUALIDAD	Acorde al avance de la ciencia y tecnología					X
4	ORGANIZACION	Muestra una organización lógica					X
5	SUFICIENCIA	Alcanza los aspectos en cantidad y calidad					X
6	INTENCIONALIDAD	Apropiado para valorar aspectos de las estrategias					X
7	CONSISTENCIA	Sustenta aspectos teóricos y científicos					X
8	COHERENCIA	Entre dimensiones, indicadores e índices					X
9	METODOLOGIA	Responde al propósito del problema					X
10	OPORTUNIDAD	Instrumento adecuado y oportuno					X
<b>TOTAL</b>							95%

#### II. OPINIÓN DE EXPERTO

Vistos el instrumento diseñado en relación con las variables, dimensiones, indicadores e índices y en cumplimiento con los Art. 25° y 35° ejecución dentro de los marcos de metodología de investigación científica del Reglamento General de Grados y Títulos – UNAMBA, el presente instrumento en todos sus contenidos para el proceso de levantamiento de información

( X ) Se valida

( ) No se valida

Abancay 11.de Junio.del 2021.



UNIVERSIDAD NACIONAL MICAELA BASTIDAS DE APURÍMAC

Mg. César Cuentas Carrera  
DOCENTE

Firma y Sello del Experto:

DNI: 29352290

Teléfono: 941469036

**Anexo 04:** Aplicación de la encuesta**Distinguido trabajador(a).**

El presente cuestionario forma parte de un trabajo de investigación (tesis) que tiene como finalidad recoger información sobre **Estrés laboral y satisfacción en los trabajadores de la Financiera Credinka en la provincia de Abancay, 2019**, el mismo que requiere de información veraz y objetiva que permita aproximarnos a la realidad y facilitar el logro de los objetivos de la investigación.

Coloque una (x) en el recuadro correspondiente de acuerdo a los enunciados.

Gracias por su colaboración.

Nº	Estrés laboral y satisfacción en los trabajadores de la Financiera Credinka en la provincia de Abancay, 2019	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
		1	2	3	4	5
	<b>VARIABLE 01: Estrés laboral</b>					
	<b>Dimensión Carga laboral</b>					
1	¿En la institución financiera Credinka se asumen muchas responsabilidades respecto a las labores que realizan?				X	
2	¿Considera que la demanda es excesiva en el puesto en el cual se desempeña?			X		
3	¿Usted cuenta con las capacidades y habilidades para responder al requerimiento del puesto en el cual se labora?				X	
	<b>Dimensión Relaciones sociales</b>					
4	¿En la entidad financiera se da una comunicación entre el personal de manera correcta y armónica?			X		
5	¿Considera que Existe coordinación y buena comunicación entre los jefes y trabajadores?			X		
6	¿En la entidad te hacen reconocimientos y valoran el esfuerzo por los resultados obtenidos?			X		
	<b>Dimensión Factores organizacionales</b>					
7	¿Percibe Ud. que las tareas que le asignan son muy excesivas y complejas?				X	
8	¿Considera usted que la financiera brinda condiciones físicas laborales adecuadas para el cumplimiento de funciones?				X	
9	¿Consideras que existe amenaza laboral respecto a las labores que se realizan?			X		
	<b>VARIABLE 02: Satisfacción laboral</b>					
	<b>Dimensión Condiciones laborales</b>					
10	¿En su institución se cuenta con las herramientas necesarias para poder llevar a cabo todas las tareas asignadas?			X		
11	¿Existen condiciones ambientales que favorecen el buen desempeño de las tareas?			X		
12	¿En la entidad existen condiciones sociales donde puedes intercambiar tus ideas, opiniones con libertad?		X			
	<b>Recompensas y beneficios laborales</b>					
13	¿Considera que el otorgamiento de bonificaciones y salarios en su institución son ajustados de acuerdo a las responsabilidades y actividades que se asume?				X	
14	¿En la entidad existen oportunidades donde se puede ascender y así mejorar profesionalmente?			X		
15	¿En la entidad el puesto en el que te desempeñas logro llenar tus expectativas?		X			
	<b>Situación laboral</b>					
16	¿Existe una estabilidad laboral que le ayuda a crecer y aspirar más en su institución?			X		
17	¿Considera que los contratos permanentes en la entidad le brinda la seguridad de tener un trabajo fijo?			X		
18	¿La entidad hace reconocimientos de los derechos laborales que el colaborador tiene?			X		

**Distinguido trabajador(a).**

El presente cuestionario forma parte de un trabajo de investigación (tesis) que tiene como finalidad recoger información sobre **Estrés laboral y satisfacción en los trabajadores de la Financiera Credinka en la provincia de Abancay, 2019**, el mismo que requiere de información veraz y objetiva que permita aproximarnos a la realidad y facilitar el logro de los objetivos de la investigación.

Coloque una (x) en el recuadro correspondiente de acuerdo a los enunciados.

Gracias por su colaboración.

N°	Estrés laboral y satisfacción en los trabajadores de la Financiera Credinka en la provincia de Abancay, 2019	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
		1	2	3	4	5
<b>VARIABLE 01: Estrés laboral</b>						
<b>Dimensión Carga laboral</b>						
1	¿En la institución financiera Credinka se asumen muchas responsabilidades respecto a las labores que realizan?					X
2	¿Considera que la demanda es excesiva en el puesto en el cual se desempeña?			X		
3	¿Usted cuenta con las capacidades y habilidades para responder al requerimiento del puesto en el cual se labora?					X
<b>Dimensión Relaciones sociales</b>						
4	¿En la entidad financiera se da una comunicación entre el personal de manera correcta y armónica?				X	
5	¿Considera que Existe coordinación y buena comunicación entre los jefes y trabajadores?			X		
6	¿En la entidad te hacen reconocimientos y valoran el esfuerzo por los resultados obtenidos?				X	
<b>Dimensión Factores organizacionales</b>						
7	¿Percibe Ud. que las tareas que le asignan son muy excesivas y complejas?			X		
8	¿Considera usted que la financiera brinda condiciones físicas laborales adecuadas para el cumplimiento de funciones?				X	
9	¿Consideras que existe amenaza laboral respecto a las labores que se realizan?	X				
<b>VARIABLE 02: Satisfacción laboral</b>						
<b>Dimensión Condiciones laborales</b>						
10	¿En su institución se cuenta con las herramientas necesarias para poder llevar a cabo todas las tareas asignadas?					X
11	¿Existen condiciones ambientales que favorecen el buen desempeño de las tareas?				X	
12	¿En la entidad existen condiciones sociales donde puedes intercambiar tus ideas, opiniones con libertad?					X
<b>Recompensas y beneficios laborales</b>						
13	¿Considera que el otorgamiento de bonificaciones y salarios en su institución son ajustados de acuerdo a las responsabilidades y actividades que se asume?				X	
14	¿En la entidad existen oportunidades donde se puede ascender y así mejorar profesionalmente?				X	
15	¿En la entidad el puesto en el que te desempeñas logro llenar tus expectativas?				X	
<b>Situación laboral</b>						
16	¿Existe una estabilidad laboral que le ayuda a crecer y aspirar más en su institución?				X	
17	¿Considera que los contratos permanentes en la entidad le brinda la seguridad de tener un trabajo fijo?		X			
18	¿La entidad hace reconocimientos de los derechos laborales que el colaborador tiene?					X

**Anexo 05: Alfa de cronbach**

		N	%
Casos	Válido	45	97.8
	Excluido <sup>a</sup>	1	2.2
	Total	45	100.0

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

---

**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
.848	18

## Anexo 06: Base de datos de la variable 01

¿En la institución financiera Credinka se asumen muchas responsabilidades respecto a las labores que realizan?	¿Considera que la demanda es excesiva en el puesto en el cual se desempeña?	¿Usted cuenta con las capacidades y habilidades para responder al requerimiento del puesto en el cual se labora?	¿En la entidad financiera se da una comunicación entre el personal de manera correcta y armónica?	¿Considera que Existe coordinación y buena comunicación entre los jefes y trabajadores?	¿En la entidad te hacen reconocimientos y valoran el esfuerzo por los resultados obtenidos?	¿Percibe Ud. que las tareas que le asignan son muy excesivas y complejas?	¿Considera usted que la financiera brinda condiciones físicas laborales adecuadas para el cumplimiento de funciones?	¿Consideras que existe amenaza laboral respecto a las labores que se realizan?
5	5	4	3	3	2	4	3	2
4	5	4	3	3	2	4	4	4
4	3	4	5	4	3	3	3	3
3	3	4	5	5	4	3	3	3
5	4	5	5	5	3	3	4	4
4	5	4	3	4	3	4	4	3
3	4	4	5	4	3	4	3	3
3	4	5	3	3	3	1	2	1
4	3	4	5	4	3	3	3	2
5	3	5	5	4	3	3	3	3
5	3	4	4	4	3	2	3	3
5	4	5	3	4	2	5	4	3
4	3	4	3	3	3	4	4	3
4	5	4	3	2	2	4	3	4
5	3	5	4	3	4	3	4	1
4	3	5	4	4	3		3	5
3	3	4	3	4	3	2	2	3
4	3	5	4	4	3	2	4	2
4	4	5	3	3	3	2	3	1
4	5	4	3	2	2	4	3	4
4	4	5	3	2	2	4	4	4
4	4	5	3	2	2	4	4	4
4	4	4	3	2	2	3	3	4
4	4	5	3	2	2	3	3	4
4	5	4	3	4	2	4	3	4
3	3	4	3	4	3	2	3	2
4	5	4	3	2	2	4	3	4
4	4	4	4	4	3	4	3	2
4	3	4	2	2	1	3	4	3
4	3	4	4	4	4	2	4	1
5	4	4	3	4	4	5	4	2
4	3	5	4	4	2	2	3	1
4	3	5	4	4	2	2	3	1
4	4	4	4	4	3	4	3	2
4	3	4	3	3	2	3	4	3
5	5	4	3	3	2	4	3	2
4	3	5	4	4	3	2	4	2
3	4	5	5	4	3	3	3	4
4	5	4	2	2	3	4	3	4
4	3	4	3	3	2	3	4	3
4	5	4	2	2	3	4	3	4
4	5	4	2	2	3	4	3	4
5	4	4	3	4	4	5	4	2
4	5	4	2	2	3	4	3	4
5	4	4	3	2	3	4	3	4

## Anexo 07: base de datos de la variable 02

¿En su institución se cuenta con las herramientas necesarias para poder llevar a cabo todas las tareas asignadas?	¿Existen condiciones ambientales que favorecen el desempeño de las tareas?	¿En la entidad existen condiciones donde puedes intercambiar tus ideas, opiniones con libertad?	¿Considera que el otorgamiento de bonificaciones y salarios en su institución son ajustados de acuerdo a las responsabilidades y actividades que se asume?	¿En la entidad existen oportunidades donde se puede ascender y así mejorar profesionalmente?	¿En la entidad el puesto en el que te desempeñas logro llenar tus expectativas?	¿Existe una estabilidad laboral que le ayuda a crecer y aspirar más en su institución?	¿Considera que los contratos permanentes en la entidad le brinda la seguridad de tener un trabajo fijo?	¿La entidad hace reconocimientos de los derechos laborales que el colaborador tiene?
3	3	3	2	2	2	2	3	3
4	3	3	4	4	4	4	3	3
4	4	4	3	3	4	3	3	3
4	3	3	4	3	5	4	4	3
3	4	4	3	2	2	2	3	3
4	4	3	2	2	2	3	3	4
4	4	4	4	2	2	3	4	5
5	4	4	1	5	4	3	3	5
3	4	4	3	3	4	3	3	3
4	4	4	3	5	4	5	5	3
4	3	3	2	3	3	3	2	2
5	4	3	2	3	3	5	4	5
3	3	2	4	3	2	3	3	3
3	4	2	1	3	2	2	3	4
5	4	5	4	4	4	4	1	5
2	4	5	4	3	3	4	3	4
3	3	4	5	4	4	4	5	4
4	3	3	3	4	3	4	4	4
5	4	3	3	3	4	3	3	3
3	4	2	1	3	2	2	3	4
4	3	3	2	2	3	2	3	3
4	3	2	2	3	2	3	3	3
4	3	3	2	2	2	3	2	2
3	4	3	2	2	2	3	3	3
4	3	4	2	2	2	3	2	3
3	3	4	5	4	4	4	4	5
3	4	2	1	3	2	2	3	4
4	4	3	4	4	4	3	4	3
4	4	3	2	2	3	3	5	2
3	4	4	3	3	4	3	1	3
3	4	3	4	5	5	5	5	5
5	4	4	2	2	3	3	3	3
5	4	4	2	2	3	3	3	3
4	4	3	4	4	4	3	4	3
3	3	3	2	2	3	3	5	2
3	3	3	2	2	2	2	3	3
4	3	3	3	4	3	4	4	4
3	3	4	3	5	4	4	3	3
3	4	2	1	3	2	2	3	3
3	3	3	2	2	3	3	5	2
3	4	2	1	3	2	2	3	3
3	4	2	1	3	2	2	3	3
3	4	3	4	5	5	5	5	5
3	4	2	1	3	2	2	3	3
3	4	2	1	3	2	2	3	3

**Anexo 08: Documentos**

**SOLICITO: PERMISO PARA APLICACIÓN DE ENCUESTAS AL PERSONAL QUE LABORA EN SU INSTITUCION.**

**Señor: ADMINISTRADOR DE LA FINANCIERA CREDINKA S.A.A  
CURAHUASI**

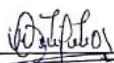
Yo **Zulma Hermelinda Morales Aragón** identificada con DNI 71795175 con domicilio legal en la Av. Tamburco s/n ante usted de forma atenta me presento y digo.

Mediante la presente me dirijo a su despacho con la finalidad solicitar su autorización para la aplicación del cuestionario adjunto que será aplicado a los trabajadores de la institución a la que usted representa para realizar un trabajo de investigación titulado **“ESTRÉS LABORAL Y SATISFACCIÓN EN LOS TRABAJADORES DE LA FINANCIERA CREDINKA EN LA PROVINCIA DE ABANCAY, 2019”** El cual será presentado como trabajo de tesis establecido en el reglamento general de grados y títulos de la universidad, para el otorgamiento del título profesional mediante la modalidad de presentación, aprobación y sustentación de tesis.

Desde ya agradezco su disposición y colaboración, lo cual es muy importante para el éxito de nuestra investigación.

Atentamente.

Curahuasi 21, de junio del 2021

  
\_\_\_\_\_  
Zulma Hermelinda Morales Aragón  
71795175.





Abancay, 29 de junio del 2021.

**CARTA NRO 1045-UAU-FINANCIERA CREDINKA S.A**

**Srta. Zulma Morales Aragón.**

**Av. Tamburco s/n Abancay, Abancay, Apurímac**

**Ref. RESPUESTA A SOLICITUD**

**Recepcionada el 21 de junio 2021.**

De mi consideración;

Me dirijo a Ud.; con la finalidad de dar respuesta al documento detallado en la referencia, por el cual nos peticiona autorizar a su persona a aplicar encuestas para un trabajo de investigación en nuestra institución Ag Curahuasi.

Así, damos conformidad a su petición de acuerdo a lo detallado líneas arriba.

Sin otro particular, quedamos de Ud.

Atentamente.



JOSE LUIS QUISPE BATALLANOS  
JEFE DE OPERACIONES  
Financiera  
**CREDINKA S.A.**