

UNIVERSIDAD PRIVADA SAN CARLOS

FACULTAD DE CIENCIAS

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS



TESIS

**MODALIDAD DE TRABAJO BAJO PRESIÓN Y SU INFLUENCIA EN EL
ESTRÉS LABORAL EN LOS COLABORADORES DE LA FINANCIERA
CREDINKA, EL COLLAO ILAVE – 2022.**

PRESENTADA POR:

NATIVIDAD CHAGUA CALISAYA

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

CONTADOR PÚBLICO

PUNO – PERÚ

2023



Repositorio Institucional ALCIRA by Universidad Privada San Carlos is licensed under a [Creative Commons Reconocimiento-NoComercial 4.0 Internacional License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)



12%

SIMILARITY OVERALL

SCANNED ON: 2 JUN 2023, 5:08 PM

Scanned Text

Your text is highlighted according to the matched content in the results below.

● IDENTICAL
3.04%

● CHANGED TEXT
8.95%

Report #17374647

NATIVIDAD CHAGUA CALISAYA MODALIDAD DE TRABAJO BAJO PRESIN Y SU INFLUENCIA EN EL ESTRS LABORAL EN LOS COLABORADORES DE LA FINANCIERA CREDINKA, EL COLLAO ILAVE 2022. RESUMEN El trabajo de investigacin tiene como objetivo: Determinar la influencia de la modalidad de trabajo bajo presin en el estrs laboral en los colaboradores de la financiera Credinka, el Collao Ilave 2022 y por otra parte l a hiptesis general fue La modalidad de trabajo bajo presin influye significativamente en el estrs laboral en los colaboradores de la financiera Credinka, el Collao Ilave 2022. 13 14 28 En cuanto a la metodologa de investigacin, la presente tesis se enmarco en el enfoque cuantitativo, con un tipo de investigacin descriptivo correlacional, diseo no experimental, mtodo hipottico deductivo y un nivel de investigacin explicativo; como poblacin se consider a todos los trabajadores de la financiera Credinka, en caso de la muestra se hizo uso del muestreo intencional, con ello se determin como el tamao de la muestra a 30 colaboradores que trabajan en diferentes reas de la financiera Credinka, realizando el proceso de recoleccin de datos mediante la tcnica de la encuesta cuyo instrumento ser el cuestionario, el procesamiento y el anlisis de datos se realizar mediante el programa estadstico SPSS versin 27 exportando los resultados en tablas de contingencia donde la prueba de hiptesis que mide la influencia entre

UNIVERSIDAD PRIVADA SAN CARLOS
FACULTAD DE CIENCIAS
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS
TESIS
MODALIDAD DE TRABAJO BAJO PRESIÓN Y SU INFLUENCIA EN EL
ESTRÉS LABORAL EN LOS COLABORADORES DE LA FINANCIERA
CREDINKA, EL COLLAO ILAVE – 2022.

PRESENTADA POR:
NATIVIDAD CHAGUA CALISAYA
PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
CONTADOR PÚBLICO

APROBADA POR EL SIGUIENTE JURADO:

PRESIDENTE



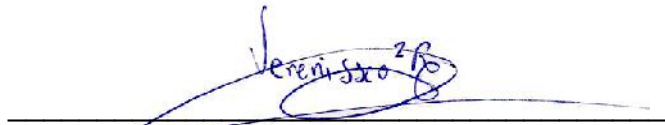
M.Sc. DANTE JAVIER QUISPE CHOQUE

PRIMER MIEMBRO



Dr. HEBER NEHEMIAS CHUI BETANCUR

SEGUNDO MIEMBRO



Mg. CELIA VERENISSE ORTIZ DE ORUE ROJAS

ASESOR DE TESIS



Mg. LUIS ALBERTH ROSSEL BERNEDO

Área: Ciencias sociales

Disciplina: Ciencias sociales interdisciplinarias

Especialidad: Deontología y ética profesional

Puno, 12 de junio del 2023

2

DEDICATORIA

El presente trabajo quiero dedicar a mi madre, María Teodora Calisaya Quispe, que estuvieron en todo momento, brindándome su apoyo, para que pueda alcanzar logros académicos, de igual forma a mi hijo, Miguel Eduardo Rivera Chagua, que, con su apoyo incondicional, me da fuerzas para continuar en mis estudios y alcanzar metas trazadas en lo profesional.

Natividad Chagua Calisaya

AGRADECIMIENTO

En principio quiero agradecer a Dios, sobre todas las cosas, quien está a mi lado dándome fortaleza espiritual para alcanzar objetivos profesionales.

De igual forma quiero agradecer, a la Universidad Privada San Carlos, por cobijarme durante mi formación profesional, de igual forma a la plana docente que ha impartido sus conocimientos para mi formación profesional, de igual forma a mi asesor MG. Luis Alberth Rossel Bernedo, quien estuvo acompañándome con su valiosa orientación para la conclusión del presente trabajo de investigación.

Natividad Chagua Calisaya

ÍNDICE GENERAL

	Pág.
DEDICATORIA	1
AGRADECIMIENTO	2
ÍNDICE GENERAL	3
ÍNDICE DE TABLAS	7
ÍNDICE DE FIGURAS	9
ÍNDICE DE ANEXOS	11
RESUMEN	12
ABSTRACT	13
INTRODUCCIÓN	14

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA, ANTECEDENTES Y OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	16
1.1.1 Formulación del problema	18
1.1.2 Problema general	18
1.1.3 Problemas específicos	18
1.2 ANTECEDENTES	19
1.2.1 A nivel Internacional	19
1.2.2 A nivel Nacional	21
1.2.3 A nivel local	25
1.3 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	26
1.3.1 Objetivo general	27
1.3.2 Objetivos específicos	25

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO, CONCEPTUAL E HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

2.1 MARCO TEÓRICO	28
2.1.1 Trabajo bajo presión	28
2.1.2 Estrés laboral	29
2.2 MARCO CONCEPTUAL	34
2.2.1 Trabajo	34
2.2.2 Presión	35
2.2.3 Estrés	36
2.2.4 Laboral	37
2.2.5 Colaboradores	37
2.2.6 Financiera	38
2.2.7 Prioridad	38
2.2.8 Horario laboral	38
2.2.9 Trabajo en equipo	39
2.2.10 Visualiza el éxito	39
2.2.11 Cansancio extremo	39
2.2.12 Estado de ánimo	39
2.2.13 Acontecimiento estresante	39
2.2.14 Objetivos claros	40
2.2.15 Disciplina y orden	40
2.3 HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN	40
2.3.1 Hipótesis general	40
2.3.2 Hipótesis específicas	40

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 ZONA DE ESTUDIO	42
3.2 TAMAÑO DE LA MUESTRA	42
3.2.1 Población	42
3.2.2 Muestra	43
3.2.3 Criterio de inclusión	43
3.2.4 Criterio de exclusión	44
3.2.5 Selección de la muestra	44
3.3. MÉTODOS Y TÉCNICAS	44
3.3.1 Tipo de investigación	44
3.3.2 Enfoque de investigación	44
3.3.3 Diseño de investigación	45
3.3.4 Nivel de investigación	46
3.3.5 Método de investigación	46
3.3.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	46
3.3.7 Validez y confiabilidad del instrumento	47
3.4 IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES	49
3.4.1 Variables	49
3.4.2 Operacionalización	51
3.5 MÉTODO O DISEÑO ESTADÍSTICO	56
3.5.1 Técnicas de análisis de datos	56

CAPÍTULO IV

EXPOSICION Y ANALISIS DE LOS RESULTADOS

4.1 EXPOSICION Y ANALISIS DE LOS RESULTADOS	54
4.2 EXPOSICIÓN Y ANÁLISIS DEL OBJETIVO GENERAL	59

4.2.1 Resultados de la influencia de la modalidad del trabajo bajo presión en el estrés laboral en los colaboradores de la financiera Credinka, el Collao llave – 2022.	61
4.2.2 Resultados de la influencia de la modalidad de trabajo bajo presión en la dimensión cansancio laboral de los colaboradores de la financiera Credinka, el Collao llave – 2022.	62
4.2.3 Resultados de la influencia de la modalidad de trabajo bajo presión en la dimensión despersonalización de los colaboradores de la financiera Credinka, el Collao llave – 2022.	72
4.2.4 Resultados de la influencia de la modalidad de trabajo bajo presión en la dimensión realización personal de los colaboradores de la financiera Credinka el Collao llave – 2022.	81
4.2.5 Resultados del nivel de estrés según dimensiones de los colaboradores de la financiera Credinka, el Collao llave – 2022.	90
4.3 DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS	91
4.4 PROCESO DE LA PRUEBA DE HIPÓTESIS	94
CONCLUSIONES	100
RECOMENDACIONES	103
BIBLIOGRAFÍA	105
ANEXOS	108

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 01: Población de estudio	43
Tabla 02:. Resumen de procesamiento de casos	49
Tabla 03: Fiabilidad del instrumento aplicado	49
Tabla 04: Operacionalización de la variable independiente V1. Trabajo bajo presión	50
Tabla 05: Operacionalización de la variable independiente V2.Estrés laboral	53
Tabla 06: Análisis de normalidad de los datos	58
Tabla 07: Prueba de normalidad de Shapiro-Wilk	59
Tabla 08:. Trabajo bajo presión de los trabajadores de los colaboradores de la financiera Credinka	61
Tabla 09: Influencia de la modalidad de trabajo bajo presión en el indicador de cansancio extremo de los colaboradores de la financiera Credinka, el Collao llave – 2022.	66
Tabla 10: Influencia de la modalidad de trabajo bajo presión en el indicador de estado de ánimo de los colaboradores de la financiera Credinka, el Collao llave – 2022.	69
Tabla 11: Influencia de la modalidad de trabajo bajo presión en el indicador de acontecimiento estresante de los colaboradores de la financiera Credinka, el Collao llave – 2022.	72
Tabla 12: Influencia de la modalidad de trabajo bajo presión en el indicador de maltrato emocional de los colaboradores de la financiera Credinka, el Collao llave – 2022.	75
Tabla 13: Influencia de la modalidad de trabajo bajo presión en el indicador de agresión física de los colaboradores de la financiera Credinka, el Collao llave – 2022.	78
Tabla 14: Influencia de la modalidad de trabajo bajo presión en el indicador de objetivos claros de los colaboradores de la financiera Credinka, el Collao llave – 2022.	81
Tabla 15: Influencia de la modalidad de trabajo bajo presión en el indicador de disciplina y el	

orden de los colaboradores de la financiera Credinka, el Collao llave – 2022.	84
Tabla 16: Influencia de la modalidad de trabajo bajo presión en el indicador de tiempo y paciencia de los colaboradores de la financiera Credinka, el Collao llave – 2022.	87
Tabla 17: Nivel de estrés de los trabajadores de los colaboradores de la financiera Credinka	90
Tabla 18: Prueba no paramétrica de chi cuadrado	95
Tabla 19: Prueba no paramétrica de chi cuadrado cansancio laboral	96
Tabla 20: Prueba no paramétrica de chi cuadrado para despersonalización	97
Tabla 21: Prueba no paramétrica de chi cuadrado para la realización personal	98

ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura 01: Influencia de la modalidad de trabajo bajo presión en el indicador de cansancio extremo de los colaboradores de la financiera Credinka, el Collao llave – 2022.	64
Figura 02: Influencia de la modalidad de trabajo bajo presión en el indicador de dificultad para concentrarse de los colaboradores de la financiera Credinka, el Collao llave – 2022.	67
Figura 03: Influencia de la modalidad de trabajo bajo presión en el indicador de estado de ánimo de los colaboradores de la financiera Credinka, el Collao llave – 2022.	70
Figura 04: Influencia de la modalidad de trabajo bajo presión en el indicador de acontecimiento estresante de los colaboradores de la financiera Credinka, el Collao llave – 2022.	73
Figura 05: Influencia de la modalidad de trabajo bajo presión en el indicador de maltrato emocional de los colaboradores de la financiera Credinka, el Collao llave – 2022.	76
Figura 06: Influencia de la modalidad de trabajo bajo presión en el indicador de agresión física de los colaboradores de la financiera Credinka, el Collao llave – 2022.	79
Figura 07: Influencia de la modalidad de trabajo bajo presión en el indicador de objetivos claros de los colaboradores de la financiera Credinka, el Collao llave – 2022.	82
Figura 08: Influencia de la modalidad de trabajo bajo presión en el indicador de disciplina y el orden de los colaboradores de la financiera Credinka, el Collao llave – 2022.	85
	9

Figura 09: Influencia de la modalidad de trabajo bajo presión en el indicador de tiempo y paciencia de los colaboradores de la financiera Credinka, el Collao llave – 2022.

88

ÍNDICE DE ANEXOS

	Pág.
Anexo 01: Matriz de consistencia	109
Anexo 02: Instrumento de recolección de datos	111

RESUMEN

El trabajo de investigación tiene como objetivo: “Determinar la influencia de la modalidad de trabajo bajo presión en el estrés laboral en los colaboradores de la financiera Credinka, el Collao llave – 2022” y por otra parte la hipótesis general fue “La modalidad de trabajo bajo presión influye significativamente en el estrés laboral en los colaboradores de la financiera Credinka, el Collao llave – 2022”. En cuanto a la metodología de investigación, la presente tesis se enmarco en el enfoque cuantitativo, con un tipo de investigación descriptivo correlacional, diseño no experimental, método hipotético deductivo y un nivel de investigación explicativo; como población se consideró a todos los trabajadores de la financiera Credinka, en caso de la muestra se hizo uso del muestreo intencional, con ello se determinó como el tamaño de la muestra a 30 colaboradores que trabajan en diferentes áreas de la financiera Credinka, realizando el proceso de recolección de datos mediante la técnica de la encuesta cuyo instrumento será el cuestionario, el procesamiento y el análisis de datos se realizará mediante el programa estadístico SPSS versión 27 exportando los resultados en tablas de contingencia donde la prueba de hipótesis que mide la influencia entre las dos variables “modalidad de trabajo bajo presión” y “estrés laboral” será mediante la prueba del chi cuadrado de Pearson, esperando que los resultados sean significativos y de contribución a la financiera Credinka.

PALABRAS CLAVES: Estrés, Financiera, Laboral, Trabajo, Presión.

ABSTRACT

The main objective of the study was to "Determine the influence of the type of work under pressure on work stress in the employees of the Credinka, Collao llave - 2022 financial institution" and, on the other hand, the general hypothesis was "The type of work under pressure It significantly influences work stress in the collaborators of the financial company Credinka, Collao llave - 2022". Regarding the research methodology, this thesis was framed in the quantitative approach, with a descriptive correlational type of research, non-experimental design, hypothetical deductive method and an explanatory level of research; As a population, all the workers of the Credinka financial institution were considered, in the case of the sample, intentional or opimatic sampling was used, with this, 30 collaborators who work in different areas of the Credinka financial institution were determined as the sample size. carrying out the data collection process through the survey technique whose instrument will be the questionnaire, the processing and analysis of data will be carried out through the statistical program SPSS version 27, exporting the results in contingency tables where the hypothesis test that measures the The influence between the two variables "work modality under pressure" and "work stress" will be through Pearson's chi-square test, hoping that the results are significant and contribute to the financial Credinka.

Keywords: Financial, Labor, Pressure, Stress, Work.

INTRODUCCIÓN

En la última década, la demanda laboral se incrementó significativamente en el Perú, según la encuesta ENAHO del 2017, Demuestra que cada año se incrementa en un 5.4% la demanda laboral es decir, que muchos egresados de las universidades no encuentran un trabajo, y en el choque de la pandemia COVID – 19 en el año 2020 se duplicó esta demanda laboral puesto que muchas empresas pequeñas y PYMES cerraron las puertas puesto que ellos ofertan la mayor cantidad de puestos laborales (Lavado, 2021), ante esta competencia muchos de los egresados que no tienen una posibilidad clara de encontrar un trabajo modifican sus hojas de vida incrementando la palabra «trabajo bajo presión» dando plus a lo que se someten a cualquier empresa que los llame «colaborador» perdiendo así todos sus derechos de un trabajador digno en planilla con todos sus seguros, porque decir colaborador es una persona que colabora voluntariamente en el crecimiento de una empresa, esto a la larga trae grandes problemas en el trabajador como el estrés laboral y el síndrome de burnout, basado en la teoría de necesidades de Maslow donde resumidamente menciona que si una persona tiene las necesidades según la pirámide puede realizar cualquier cosa con tal de satisfacer sus necesidades personales, familiares y sociales exponiéndose muchas veces a este tipo de problemas de estrés.

La investigación parte desde la problemática de cómo las personas que buscan un empleo se exponen y las empresas que aprovechan dicha situación para mejorar la productividad de toda empresa y cómo esto influye en el estrés laboral de los trabajadores de la financiera Credinka, presentando este proyecto de investigación según capítulos.

A razón de lo expuesto, la presente investigación a nivel teórico busca brindar y acercar las teorías y los conceptos relacionados al trabajo bajo presión y estrés laboral; para un

mejor entendimiento y amplitud del panorama en cuanto al porqué se presentan ambas variables de estudio en las organizaciones en la actualidad.

Respecto a la justificación metodológica, se buscó aplicar un diseño correlacional que permita sincerar la información obtenida, y averiguar si existe relación en el estudio de ambas variables. Asimismo, se buscó confirmar la confiabilidad de los instrumentos aplicados permitiendo una mejor comprensión del tema y asimismo contribuyendo al conocimiento de lo que se investiga.

Finalmente, a nivel práctico, la presente investigación analiza en base a los resultados encontrados en el trabajo bajo presión y estrés laboral que se desarrolla dentro de una organización y que puede generalizarse en otras organizaciones financieras comerciales especializadas en ventas. Esto nos permite comprender cómo incide y afecta el desarrollo de estas variables, para crear un análisis que facilite el acceso al problema y la intervención, con el objetivo de mitigar el problema en los que intervengan todos los miembros de la organización, basándose en la prevalencia y mejorar en cierta manera la recurrencia.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA, ANTECEDENTES Y OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Trabajar bajo presión se refiere a ejecutar actividades y cumplir con métricas como presupuestos de ventas, cantidades de productos y tiempo del proyecto. “No tiene nada que ver con que alguien presione o estrese a los trabajadores, eso es una mala interpretación”, explica Juan David Tous, gerente de Comunicaciones de Manpowergroup Colombia” (Bravo, 2016).

Un nivel de presión laboral adecuado puede generar motivación, deseo de aprendizaje y de lograr retos, sin embargo, cuando la presión se convierte en estrés laboral se perjudica tanto el colaborador como la empresa. Un trabajo equilibrado se logra cuando las exigencias hacia el empleado y sus recursos y capacidades se encuentran armonizadas con la estrategia de la organización.

A nivel internacional, muchas de las empresas empezaron a manejar estrategias eficientes para mejorar la productividad de ellas, una de ellas son las nuevas modalidades de trabajo que es conocido por cumplimiento de metas basada en un estudio de tiempos y movimientos inútiles en el trabajo que se realiza, en la asignación de tareas donde cada trabajador se asigna un volumen específico de trabajos basado en el estudio y tiempos de movimientos, estos están ligados a bonos monetarios donde el pago

del salario a cambio de aprender a hacer su trabajo de acuerdo con los principios de administración.

En Perú, muchas de las empresas empezaron a trabajar mediante esta modalidad bajo presión para poder mejorar la producción en ventas o utilidades en su empresa, donde filosóficamente los llaman colaboradores a sus propios trabajadores. Al respecto, Neyra (2020), menciona que un colaborador es una persona que se pone la camiseta de la empresa sin importar los objetivos y metas personales que tiene en la vida, donde muchas veces pasa inmensas horas en el trabajo con la condición de cumplir metas planteadas o propuestas por la empresa con la finalidad de recibir bonos monetarios y al sustraer el concepto de trabajador pierde muchos beneficios en la empresa.

Por otro lado, el incremento de los desempleados y muy poca oferta laboral hace que las personas que buscan un empleo mayormente ponen en una de sus cualidades la palabra “trabajo bajo presión” lo cual trae como consecuencia problemas mobbing laboral.

En la región de Puno existen varias empresas que trabajan bajo el modelo de cumplimiento de metas, lo cual trae un modelo de trabajo bajo presión, tal como se puede evidenciar en las empresas financieras que tiene la meta de acomodar la mayor cantidad de créditos en el mercado mensualmente. Es decir, que el colaborador que mayor cantidad de créditos acomoden el mercado será acreedor del bono monetario que es un pago de salario a cambio de aprender a hacer un trabajo de acuerdo con los principios que la administración propone.

Además, Neyra (2020) realiza un análisis en uno de sus ensayos enfocados en el impacto de la pandemia Covid – 19 en los llamados colaboradores de la empresa, donde un caso ejemplo que se toma a 10 colaboradores que sacrifican todo el tiempo posible para poder llegar a la meta y cumplirlas, donde solamente dos de ellos cumplen dicha meta y son acreedores del bono monetario, 8 de los restantes corren por una carrera sacrificando su tiempo y el bienestar con su familia aumentando el estrés laboral,

simplemente para que no queden últimos en la tabla de posiciones y ser primeros en ser despedidos.

Este tipo de trabajo causa mucho estrés laboral que posiblemente se pueda llamar un síndrome de burnout a lo largo del tiempo trayendo consecuencias, es por lo cual está presente investigación toma importancia para poder demostrar que la modalidad de trabajo bajo presión influye significativamente en el estrés laboral de los colaboradores en una situación financiera.

1.1.1 Formulación del problema

1.1.2 Problema general

¿Cuál es la influencia de la modalidad de trabajo bajo presión en el estrés laboral en los colaboradores de la financiera Credinka, el Collao llave – 2022?

1.1.3 Problemas específicos

- ¿Como la modalidad de trabajo bajo influye en la dimensión cansancio emocional de los colaboradores de la financiera Credinka, el Collao llave – 2022?
- ¿De qué manera influye la modalidad de trabajo bajo presión influye en la dimensión despersonalización de los colaboradores de la financiera Credinka, el Collao llave – 2022?
- ¿Cómo influye la modalidad de trabajo bajo presión en la dimensión realización personal de los colaboradores de la financiera Credinka, el Collao llave – 2022?
- ¿Cuál es el nivel de estrés según dimensiones de los colaboradores de la financiera Credinka, el Collao llave – 2022?

1.2 ANTECEDENTES

1.2.1 A nivel Internacional

Según el trabajo desarrollado por (Bravo, 2016), en su investigación titulado: “Trabajo bajo presión como estrategia de motivación para las organizaciones en Colombia”, indagación que fue presentado a Universidad Militar Nueva Granada, con el propósito de obtener el grado académico en la Especialización Alta Gerencia, en la que se llegó a la siguiente síntesis teórica, como. Objetivo: analizar el Trabajo bajo presión como estrategia de motivación para las organizaciones en Colombia, dicho trabajo se adaptó a la. Metodología: de diseño descriptivo-correlacional; de tipología no experimental de corte transversal, en la que se derivó al siguiente. Resultado: la posición de Elton Mayo quien determinó que la administración debe adaptarse a las necesidades de los individuos, entendiendo esta como la base principal de cualquier tipo de organización familiar, política o empresarial, y finalmente el trabajo llega a la siguiente. Conclusión: trabajar bajo presión puede ser respetuoso, consensual, respetuoso y gratificante para que los empleados sientan que la agenda de la organización es la suya propia.

Basado en el trabajo realizado por (ICES, 2021), en su tesis titulado “Nuevas modalidades de trabajo y motivación laboral: una aproximación a la realidad de los colaboradores de la organización CODESS”, trabajo de grado presentado a la Corporación Universitaria Minuto de Dios para optar el título de psicólogo, donde como objetivo general da a Conocer las percepciones que tienen los colaboradores de la empresa CODESS en torno a las nuevas modalidades de trabajo, generadas por la contingencia sanitaria causada por el COVID 19 y su incidencia en la motivación laboral. Y como metodología se realizó a través del diseño de investigación fenomenológico empírico, en el que se resalta la percepción, opinión y vivencias de los participantes. Los resultados muestran que las nuevas formas de trabajar ofrecen ventajas en términos de

ahorro de tiempo y desplazamientos, pero las áreas social y psicológica están involucradas ya que estos cambios generan altos niveles de estrés y ansiedad entre los colegas. En conclusión, de acuerdo con la investigación realizada, los asociados de la organización CODESS tienen diferentes visiones, vivencias y vivencias acerca de las nuevas formas de trabajo y condiciones de trabajo, y actualmente tienen que realizar sus actividades de forma adecuada para el nuevo trabajo. Las maquetas se plantean como una alternativa a la realización de obras en serie. Además, los participantes compartieron similitudes en sus respuestas y describieron la motivación laboral como un factor importante para realizar tareas con ánimo y energía, asegurando así el desempeño óptimo de un conjunto de tareas, enfatizando así la importancia de recibir reconocimiento por el propio desempeño. Parte de la muestra menciona la necesidad de apoyo organizacional.

Según el trabajo de investigación desarrollado por (González, 2014) realizó la tesis titulada “Estrés y Desempeño Laboral”, la cual fue aprobada por la Universidad Rafael Landívar. Guatemala. La investigación tuvo como objetivo general establecer la relación que tiene el estrés con el desempeño laboral de los colaboradores. La tesis es una investigación descriptiva-correlacional. La población estuvo conformada por 100 personas. Como instrumento se utilizó la prueba psicométrica Escala de Apreciación del Estrés. Los resultados mostraron que el estrés causado por diversos factores en el ambiente de trabajo puede afectar el desempeño de los compañeros de trabajo. Se concluyó que existe una correlación estadísticamente significativa entre el estrés y el desempeño de los empleados.

De acuerdo con el trabajo de investigación de (Sanchez, 2011), desarrolló la tesis “Estrés Laboral, Satisfacción en el Trabajo Y Bienestar Psicológico en Trabajadores de una Industria Cerealera. Se obtuvo como objetivo general: Identificar la relación entre el estrés laboral, satisfacción en el trabajo y bienestar psicológico en trabajadores de una

industria cerealera. Y como metodología tiene un diseño correlacional, se utilizó el cuestionario. Igualmente, Se obtuvo como resultado que existe cierto grado de estrés entre los trabajadores, siendo los estresores comunes la “falta de justicia organizacional”, las “dificultades en las relaciones interpersonales” y la “sobrecarga de trabajo”; expresar insatisfacción; es baja “sobre sus proyectos y metas en la vida” y su “autonomía” para tomar decisiones independientes. Llegando a la Conclusión que existe cierto grado de estrés entre los trabajadores, siendo las fuentes comunes de estrés la “falta de justicia organizacional”, las “dificultades en las relaciones interpersonales” y “carga de trabajo”; insatisfacción con estas “discusiones”; es baja. “sobre sus proyectos y metas de vida” y “autonomía” en la toma de decisiones independientes. La relación entre la variable estrés y la satisfacción laboral fue inversamente proporcional, es decir, los empleados con menor satisfacción laboral reportaron más estrés. Lo mismo se aplica al estrés laboral y la salud mental, donde los empleados con buena salud mental se sienten menos estresados. De lo contrario, surgirá el bienestar mental y la satisfacción laboral, su relación será positiva y se puede esperar que las personas con alta felicidad tengan un buen bienestar mental.

1.2.2 A nivel Nacional

Según la tesis desarrollado por (González, 2019), Titulada “Estrés laboral y satisfacción laboral en los colaboradores de entidades financieras CrediScotia y Scotiabank del distrito de Tumbes – 2019”, tuvo como objetivo principal determinar la relación entre estrés laboral y satisfacción laboral en los colaboradores de las entidades financieras CrediScotia y Scotiabank del distrito de Tumbes, asimismo los objetivos específicos fueron: identificar el nivel de estrés laboral en los colaboradores de entidades financieras CrediScotia y Scotiabank del distrito de Tumbes – 2019; identificar el nivel de satisfacción laboral en los colaboradores de entidades financieras CrediScotia y Scotiabank del distrito de Tumbes – 2019; establecer la relación entre las dimensiones de estrés laboral:

estructura organizacional, ubicación organizacional, tecnología, influencia del líder, falta de cohesión y apoyo grupal y satisfacción laboral entre los empleados de las instituciones financieras CrediScotia y Scotiabank del distrito de Tumbes – 2019. La muestra estuvo conformada por 27 colaboradores de los cuales 11 fueron del sexo masculino y 16 del sexo femenino. La investigación fue de tipo cuantitativo, no experimental de diseño correlacional. Los instrumentos utilizados para la recolección de datos fueron el Cuestionario de Satisfacción Laboral (SL-SPC) y la Escala de Estrés Laboral (OIT-OMS). Los resultados fueron: No existe una relación significativa entre la iniciación y la satisfacción laboral ($Rho = -0.215$); Asimismo, el 62,9 por ciento tenía estrés laboral muy alto y el 33,3 por ciento estaba muy insatisfecho. Finalmente, se concluyó que existe una correlación Rho de Spearman negativa no significativa entre satisfacción laboral, dimensiones de estructura organizacional ($Rho = -0.178$), dominio organizacional ($Rho = -0.186$), tecnología ($Rho = -0.090$) e influencia. líder ($Rho = -0,180$), falta de coherencia ($Rho = -0,216$) y dimensión apoyo grupal ($Rho = -0,075$).

De acuerdo con la tesis de (Rupay, 2018), Titulado “Niveles de estrés laboral y riesgos psicosociales laborales en tripulantes de cabina de una aerolínea en Perú”, como objetivo general Conocer la relación estadísticamente significativa entre los niveles de estrés laboral y los riesgos psicosociales laborales en tripulantes de cabina de una aerolínea en Perú. Se desarrolló con metodología descriptiva correlacional, no experimental de corte transversal, con enfoque cuantitativo. Demostrando que los resultados de la investigación permiten la aceptación de la hipótesis de investigación, es decir, existe evidencia de que existe una relación o correlación entre todos los componentes del nivel de estrés laboral y todas las dimensiones psicosociales del trabajo (p y It ; 0,05). Riesgos para Tripulantes de Cabina de Aerolíneas en Perú. Además, muestra que los componentes con mayor correlación significativa son: el índice general de estrés laboral y oportunidades de desarrollo (0,758), el índice de estrés laboral y doble presencia (0,748) y el índice de presión laboral con demandas psicológicas (0,744). En conclusión, se puede afirmar que

se encontró una relación estadísticamente significativa entre el nivel de estrés laboral y los riesgos psicosociales laborales de los tripulantes de cabina de aerolíneas peruanas, y todos los componentes del nivel de estrés laboral se relacionaron significativamente con todas las dimensiones del riesgo.

Según el trabajo de tesis de (Muguruza, 2018), titulado “El Estrés Laboral y su Influencia en el Clima Organizacional de la Empresa Inversiones Civiles Santa Rosa Sac-Mallay 2017”. Como objetivo general: Demostrar la influencia entre el estrés laboral y el clima organizacional en la Empresa Inversiones Civiles Santa Rosa Sac–Mallay 2017. Como metodología se utilizó el tipo de investigación aplicada, y el diseño que se usó fue el no experimental transeccional descriptivo correlacional; el estadístico para verificar la hipótesis es el chi cuadrado. Y como conclusiones se obtuvo de acuerdo con la hipótesis específica 1 donde la Asintótica Sig. (bilateral) se obtiene como 0,044, que es inferior a 0,05, aceptando la hipótesis alternativa de que los factores ambientales influyen en el clima organizacional, con una correlación positiva promedio de 70,1% entre la dimensión de factores ambientales y la variable clima organizacional. Los factores ambientales son importantes en todas las organizaciones porque pueden aumentar o limitar la capacidad de los altos directivos para alcanzar las metas, afectar positiva o negativamente los procesos, la estructura y las relaciones humanas, lo que crea un ambiente de trabajo estable o estrés por resultados negativos. b) Según la hipótesis específica 2, que da una sig asintótica (bilateral). 0,028, que es inferior a 0,05, aceptando la hipótesis alternativa de que los factores organizacionales influyen en el clima organizacional de una empresa, con una correlación positiva promedio de 53,9%, entre la dimensión de factores organizacionales y la variable clima organizacional.

Según la tesis desarrollada por (Renteria, 2021), titulada “Influencia del Estrés en el Rendimiento Laboral de los Colaboradores de la Financiera Caja Sipán – Chiclayo. Donde se tuvo como objetivo principal determinar la influencia del estrés en el rendimiento laboral de los colaboradores de Caja Sipán. Como metodología es un tipo

descriptivo, correlacional; con un diseño no experimental de corte transversal, donde en sus conclusiones se determina que no existe influencia del estrés laboral en el desempeño de los colaboradores de Caja Sipán - Chiclayo, cabe señalar que ambas variables se encuentran dentro de la organización como factores importantes. El estrés laboral que presentan los empleados en la empresa no repercute en el desempeño, ya que el desempeño que realizan es bajo presión y monitoreado para cumplir con las metas trazadas, por lo que no existe una influencia positiva o negativa.

De acuerdo con el trabajo de tesis de (Salazar Vargas & Tanchiva Medina, 2020), Titulado “Estrés Laboral en la Oficina Ejecutiva de Recursos Humanos del Gobierno Regional de Loreto, Periodo 2020”, se tuvo como objetivo general: Describir el estrés laboral en la Oficina Ejecutiva de Recursos Humanos del Gobierno Regional de Loreto, periodo 2020. Como metodología, La presente investigación es tipo descriptiva y diseño cuantitativo, la población y muestra conformada por 30 trabajadores de esta, a quienes se aplicó encuesta. Los resultados indican que, en cuanto al género, destacamos que el número de mujeres trabajadoras es elevado, siendo el grupo de edad de 21 a 50 años el que acumula las cifras más elevadas y que su mayor problema de impacto emocional es el problema económico; con respecto a los resultados no muestran que los trabajadores del área tengan ambiciones ni en el ámbito profesional ni laboral. Se concluyó que de acuerdo con el Objetivo General se determinó que el 73% de los encuestados vive muy estresado y el 27% vive algo estresado. Ningún participante de la investigación dijo que estaba libre de estrés. Lo que se demuestra que todos los trabajadores presentan estrés en su lugar de trabajo y que los problemas económicos son en gran parte las causas del estrés laboral para los trabajadores, sin embargo, tienen metas a alcanzar en el ámbito profesional y laboral.

Según (Machuca Agostinelly, 2018), en su tesis titulada “Estrés y Desempeño Laboral en los Trabajadores de la GREA, Arequipa – 2018”. Se obtuvo como objetivo general determinar el nivel de relación que existe entre el estrés y el desempeño laboral en los

trabajadores de la Gerencia Regional de Educación de Arequipa – 2018. En cuanto a la metodología es un diseño correlacional, transversal, con una muestra universal de 100 trabajadores, técnica encuesta y como instrumento cuestionario. Se concluye que existe una relación negativa entre el estrés y el desempeño de los líderes educativos de la región de Arequipa 2018, se acepta la hipótesis de investigación, esta relación predice un valor de correlación negativa de -0.234^* , que es una relación significativa de alto nivel porque el valor p para la significación asintótica bilateral es inferior a 0,05, lo que significa que aumentar el nivel de estrés de los trabajadores disminuirá el rendimiento laboral que podrían lograr.

1.2.3 A nivel local

De acuerdo con el trabajo de tesis de (Vilca, 2016), titulado “Influencia del Estrés en el Desempeño Laboral de Pro-Mujer INC en los Centros Focales de Laykakota y Bellavista de la Ciudad de Puno” donde fue presentado a la Universidad Nacional del Altiplano-Puno con la finalidad de obtener el título profesional de Licenciado en Administración. Tiene como objetivo principal: Analizar la influencia del estrés en el desempeño laboral de los trabajadores de Pro-Mujer Inc. centros locales de Laykakota y Bellavista de la ciudad de Puno. se utilizaron los métodos de tipo descriptivo y deductivo, se utilizaron también las técnicas de recolección de datos, que permitió recolectar información como la encuesta y como instrumento para la recolección de datos se aplicó el test de Miller y Smith lo que permitió determinar el nivel de estrés de los trabajadores de los centros focales de Laykakota y Bellavista. A través del estudio de los resultados, uno de los objetivos es evidenciar el impacto del estrés en el desempeño de las trabajadoras de Pro-Mujer Perú en los centros de quemados de Laykakota y Bellavista, a partir de un marco teórico y analizado. El desempeño laboral está influenciado por factores como el trabajo y los factores estresantes fuera de la organización. Con base en la investigación, la primera conclusión es que el estrés laboral es uno de los problemas

de salud que actualmente afecta a Pro-Mujer Oy, el cual es un trastorno que afecta a un colaborador cuando las exigencias del ambiente laboral superan lo que las personas pueden soportar. diferentes situaciones en base a esto y Pro-Mujer Inc. basado en una encuesta de empleados. Los centros como Laykakota y Bellavista de Puno afirman que el estrés afecta significativamente su desempeño en el trabajo debido a estresores laborales y no organizacionales. Como segunda conclusión se refiere a Pro-Mujer Inc. Nivel de estrés de los empleados de los centros Laykakota y Bellavista. Según la prueba de Miller y Smith, muestra que el 62,50% tiene un nivel de estrés importante que afecta el trabajo organizacional. Como tercera conclusión señala que el nivel de desempeño de las funcionarias de los centros Laykakota y Bellavista de Pro-Mujer Inc. según la aplicación de la encuesta muestra que el 81,25 por ciento de los empleados afirman que falta. a que no se cumple suficientemente con las tareas establecidas, la calidad, la planificación, el trabajo en equipo y la iniciativa, lo que no posibilita el desempeño efectivo del trabajo. Como cuarta conclusión se planteó que la organización necesita tecnología que ayude a disminuirla y así evitar un impacto permanente en la salud de los empleados, debido a que se conoce a través del instrumento de investigación que la organización no utiliza tecnología efectiva para ayudar a los empleados. reducir el estrés laboral.

1.3 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1 Objetivo general

Determinar la influencia de la modalidad de trabajo bajo presión en el estrés laboral en los colaboradores de la financiera Credinka, el Collao llave – 2022.

1.3.2 Objetivos específicos

- OE1: Establecer la influencia de la modalidad de trabajo bajo presión en la dimensión cansancio laboral de los colaboradores de la financiera Credinka, el Collao llave – 2022.
- OE2: Definir la influencia de la modalidad de trabajo bajo presión en la dimensión despersonalización de los colaboradores de la financiera Credinka, el Collao llave – 2022.
- OE3: Evaluar la influencia de la modalidad de trabajo bajo presión en la dimensión realización personal de los colaboradores de la financiera Credinka, el Collao llave – 2022.
- OE4: Establecer el nivel de estrés según dimensiones de los colaboradores de la financiera Credinka, el Collao llave – 2022.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO, CONCEPTUAL E HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

2.1 MARCO TEÓRICO

2.1.1 Trabajo bajo presión

La idea de "presión laboral" ha sido durante mucho tiempo objeto de investigación psicológica. Todas las tensiones intrapsíquicas que pueden derivarse de esta tensión tienen un efecto sobre el rendimiento de un individuo. Por lo tanto, el hecho de que niveles más altos o bajos de estrés pueden afectar la productividad puede generalizarse fácilmente a la productividad creativa. (Rodríguez Martínez, 2014).

La presión del trabajo se reconoce como una posible fuente de estrés. La productividad de las personas puede verse afectada por su percepción de si un determinado trabajo es urgente o no. Esta evaluación está mediada tanto por la seguridad en sí mismo del individuo como por la conciencia seria y deliberada de su capacidad (Rodríguez Martínez, 2014).

En el mundo de hoy, especialmente en el ámbito organizacional, "trabajar bajo presión" se considera una habilidad. Para identificarlo de forma única, primero debe definir dos características:

- Resiliencia a la presión: "Esta es la capacidad de permanecer efectivo en situaciones de presión de tiempo, desacuerdo, resistencia y diversidad. La exigencia de desarrollar esta competencia se ha producido por varias razones: en primer lugar, porque el nivel de exigencia de las empresas ha aumentado. Aprender a trabajar bajo presión tiene una gran demanda en el mercado laboral y todo el mundo necesita aprender técnicas que les ayuden a cumplir con éxito este nuevo requisito. El estrés en sí mismo no es perjudicial. Es una simple respuesta orgánica y mental a estímulos del medio externo o interno que activa mecanismos psicofisiológicos adicionales para hacerle frente, es útil porque prepara la mente, pero es poderosa y persistente, y es dañina si no se usa las estrategias adecuadas para hacerle frente. y enfermedad mental, incluida la muerte. Las intervenciones que suelen realizar los profesionales de la salud mental para desarrollar estrategias para hacer frente al estrés se pueden clasificar en varios tipos. Modificación de conducta, apoyo social, manejo de enfermedades, reducción de estrés, mejora del autocontrol y funcionamiento personal, y técnicas generales, técnicas cognitivas, técnicas fisiológicas y técnicas conductuales (Gonz, 2009).

- Reacción a bajo presión

2.1.2 Estrés laboral

(Heras Rodriguez & Vasquez Vasquez, 2018). El estrés puede afectar a cualquier persona en cualquier momento, a cualquier edad. Los síntomas del estrés son los elementos cotidianos que por separado hacen demasiado daño, pero juntas pueden ser perjudiciales. También hay que tomar en cuenta que muchas de las veces los trabajadores más que estresados por el trabajo se encuentran estresados por el entorno del hogar. Lo bueno del estrés es que promueve la conciencia de nuevas situaciones, prepara tu cuerpo para nuevas situaciones y te permite actuar más rápido y vigorosamente, motivando a las personas a ser más productivas, del organismo al medio.

Martínez Selva (2014), menciona que una de las fuentes del estrés laboral es “La demanda o carga de trabajo y, obviamente, la sobrecarga es una de las fuentes más frecuentes del estrés. Puede ser una necesidad excesiva en cuanto a la cantidad de trabajo o una necesidad en cuanto a su calidad cuando es muy difícil o implica una gran responsabilidad.

(Rodríguez Carvajal & Rivas Hermosilla, 2011). La conclusión sobre el estrés laboral es que el lugar de trabajo siempre está cambiando. Como resultado de la globalización y la inseguridad, las organizaciones se enfrentan a varios problemas. Muchos profesionales sufren irritación y un alto grado de tensión emocional como resultado de esta circunstancia, lo que puede conducir fácilmente a niveles elevados de estrés laboral y burnout. En los últimos años, se ha producido un aumento de la producción académica en los campos del estrés laboral y el burnout como consecuencia de su relevancia. Esta revisión bibliográfica ofrece una visión general y actualizada de los procesos de estrés laboral y burnout. Se presentan los principales modelos y las variables actuales que se investigan.

(Zuñiga Cristobal, 2019). El estrés tiene una correlación directa con el rendimiento laboral y otros factores, según varios estudios y teorías sobre el tema. Las estadísticas indican que, a pesar de la presencia de iniciativas para tratarlo y prevenirlo, el estrés laboral no ha disminuido a pesar de su creciente prevalencia. Numerosos especialistas han intentado describir el estrés laboral, pero la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2004) ofrece la definición más completa: la reacción fisiológica, psicológica y de comportamiento de una persona que intenta adaptarse y ajustarse a las demandas internas y externas. "El estrés laboral se produce cuando existe un desajuste entre el individuo, el trabajo y la propia organización". (p.4). La globalización y la inestabilidad que experimentan las empresas en la época actual hacen que los empleados se sientan decepcionados y, como resultado, emocionalmente agotados; esto, a su vez, conduce a

niveles crecientes de estrés laboral y, por tanto, a un bajo rendimiento en el trabajo. En la actualidad, existe un creciente interés por estudiar la relación entre el estrés laboral cambiante y el rendimiento. En este análisis, hemos evaluado suficiente información relativa a esta cuestión para ofrecerle un resumen amplio y actual de ambos factores. Asimismo, mostraremos las principales metodologías, ideas y la relación entre el estrés laboral y el rendimiento en el trabajo, así como sus causas y soluciones de control.

Se refiere a la reacción que puede tener una persona ante exigencias y presiones laborales que no se corresponden con sus conocimientos y habilidades, capacidad limitada para tomar decisiones o ejercer control, y pone a prueba su capacidad de afrontamiento. (Strauss & Vilorio-Doria, 2014).

- **Cansancio laboral**

Hay mucha deshumanización en el mundo como resultado del cansancio laboral; En el cuidado de personas para personas, esta terrible situación se ve facilitada por las condiciones de rutina, la falta de valores, la falta de condiciones de trabajo; Por lo tanto, existen deficiencias en el desempeño laboral. (Escalante Mariñas & Zapatel Ramírez, 2018).

(Olivares Faúndez, 2017) Es una psicóloga social estadounidense conocida por su trabajo en el estudio del estrés laboral y el agotamiento emocional. Maslach definió el agotamiento emocional como la sensación de estar emocionalmente sobrecargado y desgastado por el trabajo, y lo identificó como uno de los tres componentes clave del síndrome de burnout.

Michael Leiter: Es un psicólogo canadiense conocido por su investigación sobre el estrés laboral y el burnout. Leiter definió el burnout como una respuesta emocional y psicológica

crónica al estrés laboral que se caracteriza por sentimientos de agotamiento emocional, despersonalización y falta de realización personal.

Cary Cooper: Es un psicólogo británico y experto en estrés laboral. Cooper ha descrito el agotamiento emocional como una sensación de cansancio extremo y una disminución en la capacidad de rendir en el trabajo. También ha señalado que el agotamiento emocional puede tener un impacto negativo en la salud mental y física de los empleados, así como en su productividad laboral.

Willmars, citado por Anaya (4) integra a su concepto aspectos físicos y psíquicos de la fatiga, diciendo que es un estado psicossomático de una persona que en el curso de un esfuerzo se ven disminuidas sus habilidades hacia el trabajo. El aspecto social que el autor deja de lado, tan natural y propio del ser humano como lo es el aspecto psicossomático, no es menos importante ya que el aislamiento en el trabajo y en el hogar causado por la fatiga traería graves consecuencias para las buenas relaciones familiares y sociales.

- **Despersonalización**

La despersonalización del trabajador es un mecanismo de afrontamiento que le protege de la decepción y el agotamiento. Conlleva opiniones y pensamientos cínicos y desfavorables respecto a los propios clientes, que se manifiestan mediante la irritación y las respuestas indiferentes a los proveedores de servicios.

Dificultan que las personas puedan comunicarse en forma directa, continua o personal, específicamente con los miembros del propio trabajo, es un desapego total con los hombres o compañeros que se hallan en su entorno, mostrando insensibilidad con sus emociones, no solo con sus compañeros de trabajo sino con los empleados que dependan de él, presenta una indiferencia total por los resultados y rumbo que tome la organización (Machuca Agostinelly, 2018).

La despersonalización (DP) manifestada por un cambio negativo de actitudes y respuestas hacia los demás con irritabilidad y pérdida de motivación hacia el trabajo; y la incompetencia personal (falta de realización personal) (FRP) con reacciones negativas hacia uno mismo y el trabajo. (Martínez, 1997).

- **Realización personal**

Es el individuo que no se auto valora, no presenta autoestima, los pensamientos hacia sí mismo son negativos, se siente deprimido, melancólico, frustrado, desanimado, agobiado, evitando todo tipo de contacto con los compañeros de trabajo, tiene mucha dificultad para enfrentar conflictos que se le presente en su área de trabajo, es decir que presenta una serie de malestares al momento de desempeñar su labor (Machuca Agostinelly, 2018).

Una teoría importante sobre la realización personal en el trabajo es la Teoría de la Autoeficacia de Albert Bandura. Según esta teoría, la autoeficacia se refiere a la creencia de una persona en su capacidad para realizar con éxito una tarea específica. Bandura sostiene que la autoeficacia es un predictor importante del rendimiento laboral y la satisfacción en el trabajo.

Bandura argumenta que la autoeficacia se desarrolla a través de experiencias personales y observacionales. Las personas pueden aumentar su autoeficacia a través de la práctica y la retroalimentación positiva en un área determinada, y también pueden mejorar su autoeficacia al observar a otras personas que tienen éxito en una tarea similar.

En relación con la realización personal en el trabajo, la teoría de la autoeficacia sugiere que las personas son más propensas a sentirse realizadas en su trabajo si tienen una fuerte creencia en su capacidad para realizarlo con éxito. Los empleadores pueden fomentar la autoeficacia en sus empleados oportunamente oportunidades de formación y desarrollo, retroalimentación positiva y reconocimiento por el trabajo bien hecho. Bandura, A. (1977). Autoeficacia: Hacia una tesis unificadora de la vicisitud de comportamiento. *Revisión psicológica*, 84(2), 191-215.

Las reacciones negativas hacia uno mismo y hacia el trabajo son el último obstáculo para lograr la satisfacción personal en el lugar de trabajo. Se caracteriza por emociones de inadecuación, incompetencia y escepticismo en los propios talentos.

2.2 MARCO CONCEPTUAL

2.2.1 Trabajo

Es comprendido como la actividad ejercida de forma física por individuos, que efectúan una actividad laboral, que le permita alcanzar una meta, que coadyuva a satisfacer una necesidad, por medio de la producción, que logra ser de un bien o un servicio (González, 2014), así también es definido como toda actividad humana remunerada o no, dedicada a la producción, comercialización, transformación, venta o distribución de bienes o servicios y/o conocimiento que una persona realice por cuenta propia o por cuenta de otra persona natural o jurídica. (González, 2014).

Toda actividad humana, remunerada o no, encaminada a la producción, comercialización, transformación, venta o distribución de bienes o servicios y/o conocimiento que una persona independientemente ejecuta al servicio de otra persona natural o jurídica (González, 2014).

Marx (1867-1965), En principio, el trabajo es un acto que tiene lugar entre el hombre y la naturaleza. En relación con la naturaleza, el hombre desempeña el papel de una fuerza especial de la naturaleza. Utiliza su ingenio y poderes para recoger materiales y moldearlos en una forma útil para su vida. Mientras influye y cambia la naturaleza externa a través de este movimiento, simultáneamente está cambiando su propia naturaleza y desarrollando las facultades latentes.

2.2.2 Presión

Según el Modelo de Robert Karasek cuando existe una mayor presión en el trabajo el estrés laboral se incrementa e influye en un Bajo nivel de desempeño laboral. Por lo tanto, los asesores están sujetos a una presión en el trabajo respecto al cumplimiento de metas y retos planteados por la empresa lo que genera un mayor nivel de estrés y que en la mayoría de los casos repercute en el incumplimiento de las metas propuestas.

Según Selye (1975), la presión es una respuesta del organismo a un estímulo estresante y puede tener efectos tanto positivos como negativos en el desempeño laboral. Un nivel moderado de presión puede motivar a los trabajadores y mejorar su rendimiento, mientras que un exceso de presión puede generar una sobrecarga de trabajo y afectar la salud física y mental de los empleados.

Es importante que los usuarios reconozcan la presión laboral como un problema potencial y tomen medidas para minimizar su impacto. Esto puede incluir la adopción de prácticas de gestión de tiempo efectivo, la mejora de la comunicación y el apoyo emocional a los trabajadores, y la promoción de un ambiente de trabajo saludable y equilibrado.

En resumen, la presión en el trabajo es una realidad que puede afectar el bienestar y el rendimiento de los trabajadores. Por lo tanto, es importante que los usuarios presten atención a este problema y trabajen en conjunto con los empleados para minimizar su impacto negativo.

La presión implica sentimientos de ansiedad y a veces temor, que se relacionan con una situación que consideramos de “vida o muerte”.

2.2.3 Estrés

Lazarus (2000) considera el estrés como un fenómeno de interacción basado en la relación única que cada individuo mantiene con el entorno, reaccionando según sus objetivos, creencias y recursos personales adquiridos a través de la interacción social y la experiencia.

Para efectos de este trabajo, se define el estrés ocupacional como una acción del individuo, hacia las características del ambiente de trabajo que son percibidas como amenazantes por el individuo. Indica un desajuste entre las habilidades de una persona y las que la rodean o sus necesidades laborales. (French, 1963).

Es la palabra que se utiliza para describir los síntomas que se producen en el organismo ante el aumento de las presiones impuestas por el medio externo o por la misma persona. El estrés dirigido es una valiosa herramienta de motivación que puede convertirnos en grandes atletas o empresarios, pero también puede conducir a la depresión y al suicidio, sin embargo, es muy frecuente no reconocer que padecemos estrés y confesar que algunos preocupan. (tesis doctoral, biblioteca digital de la universidad de sonora).

El estrés es una experiencia subjetiva, clasificada como ansiedad, experimentada por todo ser humano, y se presenta con estado de alerta o tensión, según lo define el autor. (Kahn, 1964)

Entiende estrés como una experiencia fundamental del sufrimiento genérico del hombre que le permite conocer la realidad del mundo y la suya propia, afirmando que esa ansiedad favorece el proceso de adaptación al medio, pero si la ansiedad es patológica se pierde esa capacidad de adaptación. (Gómez, 1998).

2.2.4 Laboral

Laboral es un adjetivo que clasifica actividades específicas relacionadas con eventos que expresan el interés o propósito de un grupo de personas para desarrollar un producto, brindar un servicio o cumplir con los objetivos de un sistema de gestión. En resumen, el trabajo es lo que se asocia con el trabajo. Hay casos donde el concepto de trabajo no está directamente relacionado con la relación entre jefe y empleado, pero de alguna manera complementa esta conexión social. (<https://conceptodefinicion.de/laboral/>).

Es todo lo que se relaciona con las actividades humanas con fines económicos. En este sentido, puede decirse que es una condición ineluctable de la especie humana. Implica un esfuerzo físico o mental con la finalidad de generar valor para sí mismo o para otros. El campo laboral se entiende como uno de los principales factores de producción junto con el capital y la tierra. Esta circunstancia da cuenta de que la productividad de lo laboral siempre estará ligada a otras condiciones como por ejemplo determinadas herramientas; en este sentido cabe destacar que el desarrollo tecnológico tiene como objetivo mejorar el desempeño humano. (<https://enciclopedia.net/laboral/>).

2.2.5 Colaboradores

El término colaborador se concibe como un trabajador con la filosofía de cooperar libremente en un entorno de trabajo, sabiendo que esta frase resume nominalmente el perfil que el trabajador pretende crear y moldear en línea con la Teoría del Capital Intelectual. (Londoña & Escobar, 2017).

"Los colaboradores son empleados que comparten la visión global de la organización y contribuyen al logro de los objetivos de la empresa a través de la dedicación y el compromiso." (Robbins y Judge, 2013).

" Los colaboradores son aquellas personas dentro de una organización que aportan su talento, experiencia y habilidades para lograr objetivos comunes y fomentar la colaboración y el respeto mutuo." (Lussier y Achua, 2016).

"Los colaboradores son los miembros del equipo que trabajan juntos para lograr metas compartidas, utilizando sus habilidades y conocimientos para mejorar los procesos y la productividad de la organización." (González, 2017).

2.2.6 Financiera

La función financiera se encarga de la gestión de los recursos financieros de una empresa, es decir, de la obtención, gestión e inversión de los recursos necesarios para llevar a cabo sus actividades y alcanzar sus objetivos. (Brealey, Myers y Allen, 2018)

La actividad financiera es el conjunto de procesos y actividades que permiten la obtención, administración y control de los recursos monetarios y crediticios, con el objetivo de garantizar el éxito financiero de una organización. (Gitman, 2015).

La gestión financiera es el proceso de planificación, organización, dirección y control de los recursos financieros de una empresa, con el fin de maximizar el valor de la empresa y generar rentabilidad para los accionistas. (Ross, Westerfield y Jordan, 2016).

2.2.7 Prioridad

Prioridad implica la capacidad de discernir y asignar importancia relativa a las tareas y necesidades, permitiendo una gestión más efectiva del tiempo y los recursos. (Stephen R. Covey., 2012).

2.2.8 Horario laboral

El horario laboral es el marco de tiempo en el cual se espera que los empleados cumplan con sus tareas y responsabilidades laborales, (Frederick Herzberg, 2000).

2.2.9 Trabajo en equipo

El trabajo en equipo implica la colaboración y coordinación de esfuerzos entre los miembros de un equipo para lograr un objetivo común. (Meredith Belbin, 2016).

2.2.10 Visualiza el éxito

La visualización del éxito es una práctica que implica utilizar la imaginación y la mente para crear imágenes mentales vívidas y positivas de alcanzar metas y lograr el éxito deseado. Se basa en la creencia de que el enfoque y la claridad mental en los objetivos deseados pueden tener un impacto en la motivación, el rendimiento y la capacidad para superar obstáculos. (R Alcaraz Rodríguez, 2011).

2.2.11 Cansancio extremo

El cansancio extremo se refiere a un estado de fatiga profunda y persistente que va más allá de la sensación normal de cansancio. Es una sensación de agotamiento físico, mental y emocional que dificulta el funcionamiento normal y afecta la calidad de vida. (Pedraz Petrozzi, 2018).

2.2.12 Estado de ánimo

El estado de ánimo se refiere a la disposición emocional o afectiva predominante en un individuo en un momento determinado. Es el tono emocional general que experimentamos y que puede influir en nuestra percepción, pensamientos y comportamiento. (Corral Cuartas, 2017).

2.2.13 Acontecimiento estresante

Acontecimiento estresante se refiere a un evento o situación que es percibido como desafiante, amenazante o desestabilizador para un individuo. Estos eventos pueden

generar una respuesta de estrés en la persona, provocando una serie de reacciones físicas, emocionales y cognitivas. (Cardozo et al., 2019)

2.2.14 Objetivos claros

Objetivos claros se refiere a establecer metas o resultados específicos y bien definidos que se desean alcanzar. Los objetivos claros son aquellos que están formulados de manera precisa, son comprensibles y tienen un propósito claro. (Portugal, 2017).

2.2.15 Disciplina y orden

La disciplina implica la capacidad de autodirección y autocontrol para seguir y cumplir con reglas y rutinas establecidas. El orden se refiere a la organización sistemática de las cosas y las actividades. Ambos conceptos son importantes para lograr la eficiencia, la productividad y el cumplimiento de metas. (Jiménez, 2018).

2.3 HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

2.3.1 Hipótesis general

La modalidad de trabajo bajo presión influye significativamente en el estrés laboral en los colaboradores de la financiera Credinka, el Collao llave – 2022.

2.3.2 Hipótesis específicas

- La modalidad de trabajo bajo presión influye significativamente en el cansancio emocional de los colaboradores de la financiera Credinka, el Collao llave – 2022.
- La modalidad de trabajo bajo presión influye significativamente en la despersonalización de los colaboradores de la financiera Credinka, el Collao llave – 2022.
- La modalidad de trabajo bajo presión influye significativamente en la realización personal de los colaboradores de la financiera Credinka, el Collao llave – 2022.

- El nivel de estrés de los colaboradores es alto en cansancio emocional, despersonalización, y realización personal de la financiera Credinka, el Collao llave – 2022.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 ZONA DE ESTUDIO

La investigación se realizará en la financiera Credinka que está ubicado en el distrito de Ilave, capital de la provincia de Collao, departamento de Puno.

3.2 TAMAÑO DE LA MUESTRA

3.2.1 Población

La población está constituida por una cantidad de 30 colaboradores que trabajan en diferentes áreas dentro de la financiera Credinka de la provincia de Collao, y por criterio de Charaja (2019), se toma la muestra a toda la población para no perder representatividad.

Tabla 01: Población de estudio

Ítem	Descripción	Total
1	Área de cobranza	10.00
2	Área de analistas de crédito	10.00
3	Área administrativa	10.00
Total		30.00

Fuente. Elaboración propia.

3.2.2 Muestra

Es el: “Subconjunto de elementos que ha derivado de una población” (Colín, 2016) Para efectuar el estudio, se obtiene el tamaño de muestra a un 95% de confianza y un margen de error estadístico del 5%, en ese sentido según (Suárez, 2011) exprés que cuando la población es finita y puede contabilizarse el número de elementos se debe aplicar el criterio de razón, es decir que siendo nuestra población de estudio el número de muestra pequeña, se considera el total de la población de estudio, síntesis que también es defendido por (Díaz N., 2015).

3.2.3 Criterio de inclusión

- Colaboradores que firmaron el consentimiento informado
- Colaboradores que se encuentren dentro del horario laboral consentido.

3.2.4 Criterio de exclusión

- Colaboradores que no lograron firmar el consentimiento informado
- Colaboradores que están ausentes por permiso laboral

3.2.5 Selección de la muestra

La selección de la muestra será de forma probabilística.

- **Muestreo estratificado**

Se aplicó el muestreo estratificado que es un procedimiento en el que se divide la población bajo estudio en distintos subgrupos o estratos.

3.3. MÉTODOS Y TÉCNICAS

3.3.1 Tipo de investigación

Según las tipología del trabajo es de tipo básico, porque los conceptos teóricos, son un aporte de nuevos conocimientos que permita comprender la modalidad de trabajo bajo presión y su influencia en el estrés laboral, cuyas teorías permite comprender los fenómenos y sucesos revelados mediante la observación a las variables de estudio, que deriven en conceptos teóricos y teorías del trabajo que genere el estrés laboral como un aporte al conocimiento (Roberto Hernández Sampieri, 2015)

3.3.2 Enfoque de investigación

Se adecua al enfoque cuantitativo, porque se recopiló la información primaria para luego ser procesado de forma estadística y dar respuesta a las interrogantes planteadas en el supuesto, de forma analítica (Roberto Hernández Sampieri, 2018)

3.3.3 Diseño de investigación

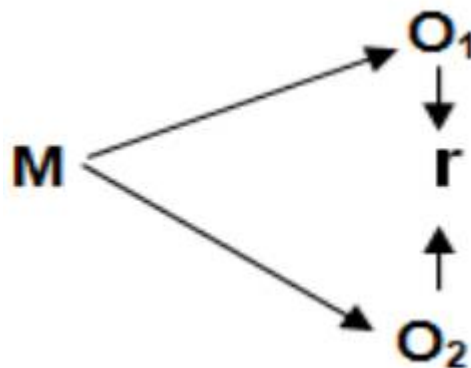
Se ajusta al diseño no experimental de corte transversal (Hernández Sampieri, 2019).

No experimental. - es porque no se buscó experimentación alguna, solo se describieron los fenómenos en su estado natural sin la manipulación deliberada de las variables de estudio.

Corte transversal. - es porque la información primaria de campo se ha recabado en un momento único.

Se adecua al diseño descriptivo-correlacional, representado en el esquema, sostenido por (Hernandez, 2020), también sostenida por (Suárez, 2011).

Esquema de la investigación:



Donde:

M= Muestra (colaboradores que trabajan en diferentes áreas dentro de la financiera Credinka de la provincia de Collao)

O_1 = Observación a la V1 (Trabajo bajo presión)

O_2 = Observación a la V2 (Estrés laboral)

r = Relación entre ambas variables de estudio

3.3.4 Nivel de investigación

La investigación es de nivel analítico, porque este nivel permitió establecer un procedimiento metodológico, que fundamenta las teorías de forma razonada y ordenada, así mismo es a nivel explicativo, porque se busca esclarecer los fenómenos y sucesos evidenciados, de forma definible las teorías que dará soporte a la investigación, de igual forma interpretativo, porque se busca fundamentar los resultados interpretando las tablas y gráficos obtenidos para dar explicación a los sucesos y finalmente es a un nivel aplicado, porque la investigación lograra ser aplicada en otros contextos de similares tipologías (Abreu, 2012).

3.3.5 Método de investigación

El método de la presente investigación es hipotético deductivo, que comprende analizar los datos a partir del planteamiento de hipótesis realizando una contrastación a través de la estadística con el cual se valida o se rechaza la hipótesis (Hernández Sampieri, 2018).

3.3.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.3.6.1 Técnica

Se aplicó la técnica de la encuesta:

La encuesta es una técnica de investigación, que se determina por esgrimir una serie de ordenamientos estandarizados, a partir de la aplicación se acopian, procesan y examinan un conjunto de datos de la muestra apreciada como característica de una población (Luis & Gonzáles, 2020).

3.3.6.2 Instrumento

El instrumento es el cuestionario, mediante este recurso se podrá aplicar a la muestra de estudio para abordar los problemas y fenómenos que nos permita extraer información primaria de las asociaciones de artesanos de la región de Puno (Anónimo, 2021)

3.3.7 Validez y confiabilidad del instrumento

- Validez

Para la validez del instrumento, se aplicará la técnica de juicio de expertos, esta técnica es planteada por (Bustamante Malaver, 2015), en la que manifiesta que la: “Validez es el grado en que un instrumento mide lo que debe medir” (Solano & Uzcátegui, 2017).

- Confiabilidad

La confiabilidad es definida (Solano & Uzcátegui, 2017) en la que manifiesta que es el: “Grado en que un instrumento produce resultados consistentes y coherentes”, este procedimiento se efectuará mediante el Alfa de Crombach, que nos permite medir el índice de consistencia interna mediante el alfa de Cronbach, es decir que su coeficiente está entre los valores de 0 a 1.

A partir de las varianzas

$$\alpha = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum_{i=1}^k S_i^2}{S_t^2} \right]$$

Donde:

S_i^2 : Es la varianza del ítem i.

S_t^2 : Es la varianza de los valores totales observados.

K: Es el número de preguntas o ítems.

A partir de las correlaciones

$$\alpha_{est} = \frac{kp}{1+p(k-1)}$$

Donde:

K: Es el número de ítems.

P: Es el promedio de las correlaciones lineales entre cada uno de los ítems, (se tendrá $[k(k - 1)]/2$ pares de correlaciones).

Fiabilidad estadística, mediante el índice de consistencia interna

Tabla 02:. Resumen de procesamiento de casos

	N	%
Casos Válido	30	100,0
Excluido ^a	0	,0
Total	30	100,0

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

Tabla 03: Fiabilidad del instrumento aplicado

Alfa de Cronbach	N de elementos
,448	16

Fuente: base datos spss, versión 27.0.1 del 2021-02-28.

3.4 IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES

3.4.1 Variables

Variable independiente

Trabajo bajo presión

Dimensiones de la variable independiente

- Reacción a bajo presión

Variable dependiente

Estrés laboral

Dimensiones de la variable dependiente

- Cansancio laboral
- Despersonalización
- Realización personal

Definición conceptual V1

Trabajo bajo presión

Definición conceptual V2

Estrés laboral

Definición operacional de la V1

Tiene procedimiento metodológico que comprende al estudio de una dimensión de estudio D1, que deriva a dos indicadores de estudio con una escala de valor de tipo cualitativa politómica, de medición nominal cuantitativa, aplicado a proceso de rigor estadístico.

Definición operacional de la V2

Tiene procedimiento metodológico de forma ordenada, que comprende al estudio de tres dimensiones de estudio, D2, D3, D4, que deriva un indicador de estudio para cada dimensión de estudio, que se ajusta a la escala de valor de tipo cualitativa politómica, de medición nominal cuantitativa, aplicado a proceso de rigor estadístico.

3.4.2 Operacionalización

Tabla 04: Operacionalización de la variable independiente V1. Trabajo bajo presión

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ESCALA DE VALOR	TIPO	ESCALA DE MEDICIÓN
V1. Trabajo bajo presión	1.1. Reacción a bajo presión	1.1.1. Prioridad	1= Nunca	Cualitativa politómica	Nominal
			2= A veces		
			3= Siempre		
		1.1.2. Horario laboral	1= Nunca	Cualitativa politómica	Nominal
			2= A veces		
			3= Siempre		
		1.1.3. Piensa en el cliente	1= Nunca	Cualitativa politómica	Nominal
			2= A veces		
			3= Siempre		
		1.1.4. Tareas improductivas	1= Nunca	Cualitativa politómica	Nominal
			2= A veces		
			3= Siempre		
		1.1.5. Practica soluciones	1= Nunca	Cualitativa politómica	Nominal
			2= A veces		
			3= Siempre		

1.1.6.	1= Nunca 2= A veces 3= Siempre	Cualitativa politémica	Nominal
Trabajo en equipo			
1.1.7.	1= Nunca 2= A veces 3= Siempre	Cualitativa politémica	Nominal
Visualiza el éxito			

Tabla 05: Operacionalización de la variable independiente V2. Estrés laboral

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ESCALA DE VALOR	TIPO	ESCALA DE MEDICIÓN	DE	
V2. Estrés laboral			1= Nunca				
			2= Casi nunca				
		2.1.1.	Cansancio extremo	3= A veces	Cualitativa politómica	Nominal	
				4= Casi siempre			
				5= Siempre			
		2.1.2.	Dificultad para concentrarse	1= Nunca			
				2= Casi nunca			
				3= A veces	Cualitativa politómica	Nominal	
				4= Casi siempre			
				5= Siempre			
	2.1.3.	Estado de ánimo	1= Nunca				
			2= Casi nunca				
			3= A veces	Cualitativa politómica	Nominal		
			4= Casi siempre				
			5= Siempre				
	2.2.1.	Acontecimiento estresante	1= Nunca				
			2= Casi nunca				
	2.2.	Despersonalización	3= A veces				

	4= Casi siempre 5= Siempre 1= Nunca 2= Casi nunca 3= A veces 4= Casi siempre 5= Siempre 1= Nunca 2= Casi nunca 3= A veces 4= Casi siempre 5= Siempre 1= Nunca 2= Casi nunca 3= A veces 4= Casi siempre 5= Siempre		Cualitativa politómica	Nominal
2.2.2. Maltrato emocional			Cualitativa politómica	Nominal
2.2.3. Agresión física			Cualitativa politómica	Nominal
2.3.1. Objetivos claros			Cualitativa politómica	Nominal
2.3. Realización personal			Cualitativa politómica	Nominal
2.3.2. Disciplina y el orden			Cualitativa politómica	Nominal

- 1= Nunca
2= Casi nunca
3= A veces
4= Casi siempre
5= Siempre
- 2.3.3.
Tiempo y paciencia
- Cualitativa politómica
- Nominal

Nivel de estrés Bajo, nivel de estrés medio, nivel de estrés alto.

3.5 MÉTODO O DISEÑO ESTADÍSTICO

3.5.1 Técnicas de análisis de datos

Se aplicará la prueba no paramétrica del Chi cuadrado.

Bajo este :
$$X^2 = \frac{(o_1 - e_1)^2}{e_1} + \frac{(o_2 - e_2)^2}{e_2} + \dots + \frac{(o_k - e_k)^2}{e_k} = \sum_{j=1}^k \frac{(o_j - e_j)^2}{e_j}$$
 puesto de
afirmar o no cada es la
distribución X^2 .

$$\chi^2 = \sum_{i=1}^k \frac{(O_i - E_i)^2}{E_i}$$

Ecuación 1 Hipótesis nula

$X^2_t = (k - 1), (r - 1) gl$, Se ubica en la Tabla Chi-Cuadrado; si $X^2_{ces} \geq X^2_t$ se rechazará la hipótesis nula.

CAPÍTULO IV

EXPOSICION Y ANALISIS DE LOS RESULTADOS

4.1 EXPOSICION Y ANALISIS DE LOS RESULTADOS

Para la exposición de los resultados se procedió bajo una metodología, ordenada basada en la razón, en la que se ha recolectado información primaria, con el instrumento cuestionario, aplicado a la muestra de estudio que tuvo el propósito de recabar información del trabajo bajo presión de los colaboradores de la entidad financiera Credinka.

PRUEBA DE NORMALIDAD DE LOS DATOS

Tabla 06: Análisis de normalidad de los datos

		Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
		Estadístico	gl	Sig.	Estadístic o	gl	Sig.
TRABAJO	BAJO	,539	30	,000	,180	30	,000
PRESIÓN							
ESTRÉS LABORAL		,539	30	,000	,180	30	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

El Test de Shapiro-Wilk contrasta la hipótesis nula de que el conjunto de datos procede de una población con distribución normal con la hipótesis alternativa de que el conjunto de datos no procede de una población con distribución normal.

La estadística del test de shapiro-wilk es la siguiente:

$$W = \frac{\left(\sum_{i=1}^n a_i x_{(i)}\right)^2}{\sum_{i=1}^n (x_i - \bar{x})^2}$$

donde $x_{(i)}$ es el estadístico de orden i^{th} (es decir, el i^{th} valor de los datos después de que el conjunto de datos está ordenado en orden ascendente),

\bar{x} es la media del conjunto de datos.

n es el número de puntos de datos del conjunto de datos, y

$\mathbf{a} = [\mathbf{a}_i] = (\mathbf{a}_1, \dots, \mathbf{a}_n)$ es el vector de coeficientes de las ponderaciones del test de Shapiro-Wilk (obtenido de la tabla de la prueba de Shapiro-Wilk),

El vector \mathbf{a} es antisimétrico, es decir, $\mathbf{a}_{n+1-i} = -\mathbf{a}_i$ para todos los i , y $\mathbf{a}_{(n+1)/2} = \mathbf{0}$ para los n impares. Also, $\mathbf{a}^T \mathbf{a} = 1$

Para la normalidad de los datos aplicaremos la regla de Shapiro-Wilk

Tabla 07: Prueba de normalidad de Shapiro-Wilk

Shapiro-Wilk			
	Estadístic o	gl	Sig.
TRABAJO BAJO PRESIÓN	,180	30	,000
ESTRÉS LABORAL	,180	30	,000

Si p valor ≤ 0.05 , los datos presentan un comportamiento no paramétrico Si p valor > 0.05 , los datos de la serie tienen un comportamiento paramétrico.

4.2 EXPOSICIÓN Y ANÁLISIS DEL OBJETIVO GENERAL

Para la obtención de los resultados de la variable uno se procedió bajo una metodología ordenada que nos permite la comprensión de las condiciones reales de trabajo en la

entidad financiera Credinka, en ese sentido se ha podido revelar el trabajo a bajo presión estuvo en los colaboradores de menor rango jerárquico donde se visualiza que el 50.00 % de los colaboradores estarían sometidos a una carga laboral, dentro de estas actividades estaría la colocación de créditos, recuperación de créditos, acciones de seguimiento y monitoreo crediticio, y otros que deriven en el cumplimiento de funciones asignadas, en ese sentido presentamos la siguiente tabla.

4.2.1 Resultados de la influencia de la modalidad del trabajo bajo presión en el estrés laboral en los colaboradores de la financiera Credinka, el Collao llave – 2022.

Tabla 08:. Trabajo bajo presión de los trabajadores de los colaboradores de la financiera Credinka

ítem	Descripción	N	%
1	Trabajo bajo presión leve de los colaboradores de la financiera credinka	6.00	20.00
2	Trabajo bajo presión moderada de los colaboradores de la financiera credinka	9.00	30.00
3	Trabajo bajo presión severa de los colaboradores de la financiera credinka	15.00	50.00
Total		30.00	100.00

Interpretación: según el estudio realizado respecto al trabajo bajo presión de los colaboradores de la financiera Credinka se revela que el 50.00 % de los colaboradores que representa en un total de 15.00 colaboradores manifiestan que realizan un trabajo a presión severa, esto debido a la carga laboral y presión de la entidad privada, donde los objetivos institucionales están en función a indicadores es decir al monto de colocación crediticia y recuperación del capital de retorno con margen de utilidad, que representa un rendimiento del trabajador, así mismo el 30.00 % de los colaboradores que representa a nueve colaboradores manifiestan que efectúan su trabajo a una presión moderada es decir que este grupo de trabajadores estarían en las áreas administrativas a de cargo

medio , de igual forma solo el 20.00 % de los colaboradores expresan que realizan su trabajo a presión leve, es decir que este grupo de colaboradores de la entidad privada estaría en rango jerárquico de directivo, en síntesis podemos manifestar que el trabajo bajo presión estaría en los colaboradores de menor rango jerárquico es decir a aquellos que están ubicados en la última escala estructural de la entidad, que representa el 50.00 % de los colaboradores es decir 15 colaboradores que es sometido a un trabajo de presión severa.

EXPOSICIÓN Y ANÁLISIS POR OBJETIVOS ESPECÍFICOS

4.2.2 Resultados de la influencia de la modalidad de trabajo bajo presión en la dimensión cansancio laboral de los colaboradores de la financiera Credinka, el Collao llave – 2022.

Tabla 09: Influencia de la modalidad de trabajo bajo presión en el indicador de cansancio extremo de los colaboradores de la financiera Credinka, el Collao llave – 2022.

	CANSANCIO EXTREMO			TRABAJO BAJO PRESIÓN			TOTAL
	PRESIÓN LEVE	PRESIÓN MODERADA	PRESIÓN SEVERA	PRESIÓN LEVE	PRESIÓN MODERADA	PRESIÓN SEVERA	
Nunca	0	0	1	0	0	1	
	Recuento						
	% del total	0,0%	3,3%	0,0%	0,0%	3,3%	3,3%
Casi nunca	0	2	4	0	2	2	
	Recuento						
	% del total	0,0%	6,7%	0,0%	6,7%	6,7%	13,3%
A veces	6	6	23	6	6	11	
	Recuento						
	% del total	20,0%	20,0%	20,0%	20,0%	36,7%	76,7%
Casi siempre	0	1	2	0	1	1	
	Recuento						
	% del total	0,0%	3,3%	0,0%	3,3%	3,3%	6,7%
Total	Recuento	6	9	6	9	15	30
	% del total	20,0%	30,0%	20,0%	30,0%	50,0%	100,0%

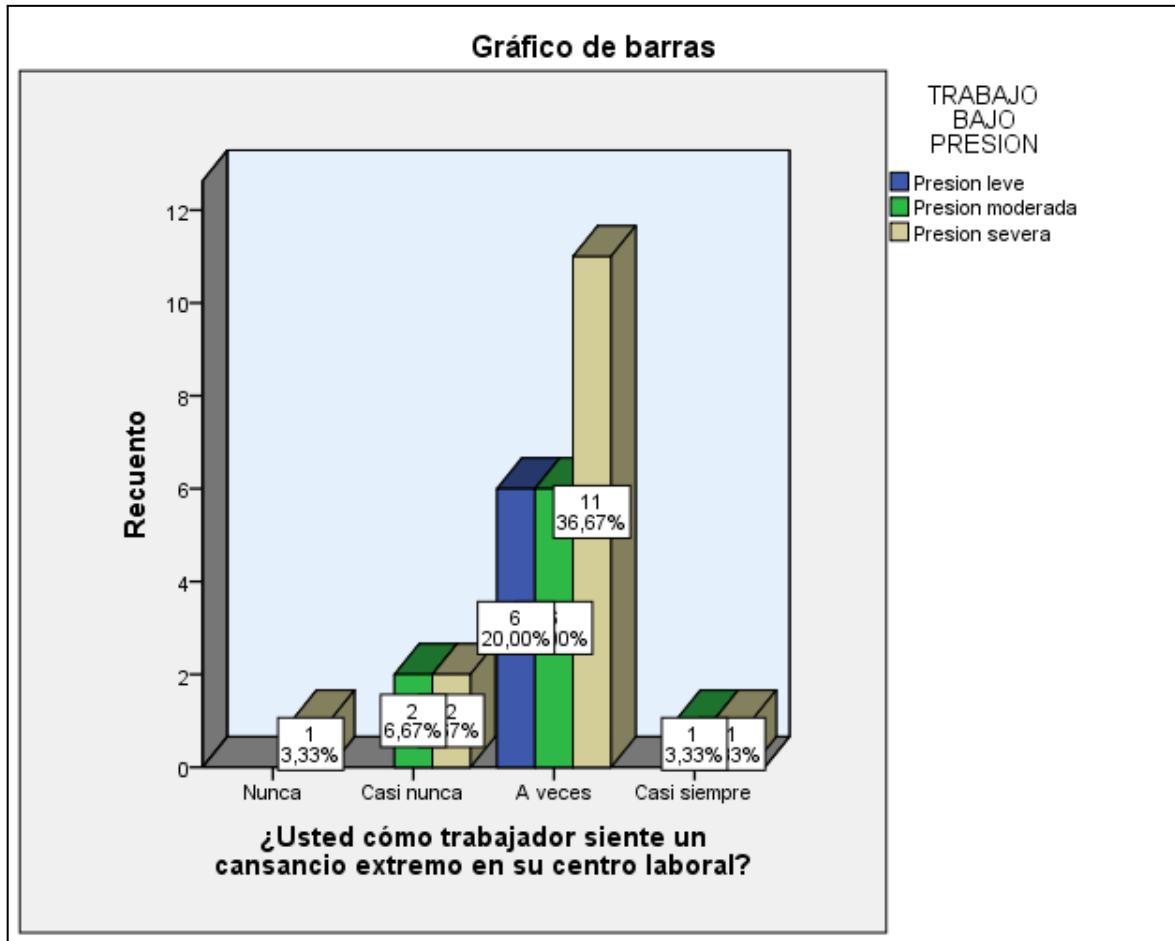


Figura 01: Influencia de la modalidad de trabajo bajo presión en el indicador de cansancio extremo de los colaboradores de la financiera Credinka, el Collao llave – 2022.

Interpretación.- según la Influencia de la modalidad de trabajo bajo presión en el indicador de cansancio extremo de los colaboradores de la financiera Credinka, se revela que 76,7% de los colaboradores de financiera Credinka expresan que a veces tiene cansancio extremo, así mismo también el 13,3% de los colaboradores de la financiera Credinka manifiesta casi nunca tiene cansancio extremo, de igual forma el 6,7% de los colaboradores de la entidad financiera Credinka manifiesta que casi siempre tiene cansancio extremo, finalmente el 3,3% de los colaboradores de la entidad financiera Credinka indican que nunca tienen cansancio extremo.

De igual forma respecto al trabajo presión se dilucida que el 36,7% de los colaboradores de la financiera Credinka expresan que el trabajo bajo presión es severo, de igual forma también el 20,0% de los colaboradores de la entidad financiera Credinka indican que el trabajo bajo presión es de forma moderada, así mismo el 20,0% de los colaboradores de la entidad financiera Credinka manifiesta que el trabajo bajo presión es de forma leve.

Se trabajó estadísticamente a un 95 % de confianza con un margen de error estadístico del 5 % (Castañeda et al., 2010), donde el 76,7% de los colaboradores de la entidad financiera Credinka presenta cansancio extremo, en ese sentido respecto al trabajo bajo presión 36,7% de los colaboradores de la entidad financiera Credinka efectúan sus actividades de trabajo bajo presión severa, es decir que el estrés laboral de los colaboradores esa razón del cansancio laboral, que tiene relación con la presión ejercida por los colaboradores que dirigen la organización reflejándose una presión severa sobre los colaboradores de menor rango jerárquico según menciona (CEF, 2002)..

Tabla 9. Influencia de la modalidad de trabajo bajo presión en el indicador de dificultad para concentrarse de los colaboradores de la financiera Credinka, el Collao llave – 2022.

DIFICULTAD CONCENTRARSE	PARA	TRABAJO BAJO PRESIÓN			TOTAL
		PRESIÓN	PRESIÓN	PRESIÓN	
		LEVE	MODERADA	SEVERA	
Nunca	Recuento	0	0	5	5
	% del total	0,0%	0,0%	16,7%	16,7%
Casi nunca	Recuento	1	2	2	5
	% del total	3,3%	6,7%	6,7%	16,7%
A veces	Recuento	4	7	7	18
	% del total	13,3%	23,3%	23,3%	60,0%
Casi siempre	Recuento	1	0	1	2
	% del total	3,3%	0,0%	3,3%	6,7%
Total	Recuento	6	9	15	30
	% del	20,0%	30,0%	50,0%	100,0%
	total				

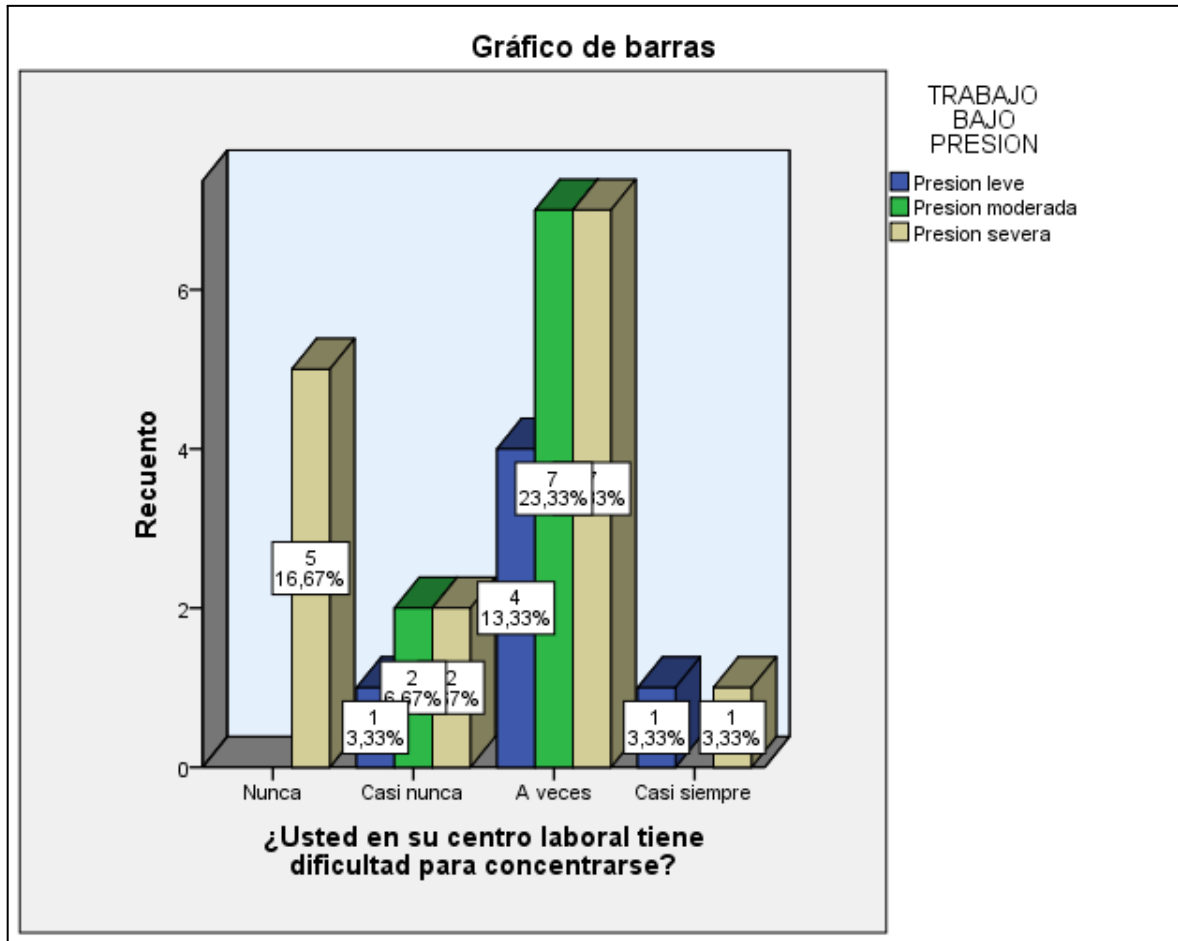


Figura 02: Influencia de la modalidad de trabajo bajo presión en el indicador de dificultad para concentrarse de los colaboradores de la financiera Credinka, el Collao llave – 2022.

Interpretación.- según la Influencia de la modalidad de trabajo bajo presión en el indicador de dificultad para concentrarse de los colaboradores de la financiera Credinka, se revela que 60,0% de los colaboradores de financiera Credinka expresan que a veces tiene dificultad para concentrarse, así mismo también el 16,7% de los colaboradores de la financiera Credinka manifiesta casi nunca tiene dificultad para concentrarse, de igual forma el 16,7% de los colaboradores de la entidad financiera Credinka manifiesta que casi siempre tiene dificultad para concentrarse, finalmente el 6,7% de los colaboradores de la entidad financiera Credinka indican que nunca tienen dificultad para concentrarse.

De igual forma respecto al trabajo presión se dilucida que el 23,3% de los colaboradores de la financiera Credinka expresan que el trabajo bajo presión es severo, de igual forma también el 23,3% de los colaboradores de la entidad financiera Credinka indican que el trabajo bajo presión es de forma moderada, así mismo el 13,3% de los colaboradores de la entidad financiera Credinka manifiesta que el trabajo bajo presión es de forma leve.

Se trabajó estadísticamente a un 95 % de confianza con un margen de error estadístico del 5 % (Castañeda et al., 2010), donde el 60,0% de los colaboradores de la entidad financiera Credinka presenta dificultad para concentrarse, en ese sentido respecto al trabajo bajo presión 23,3% de los colaboradores de la entidad financiera Credinka tiene presión severa por parte de un colaborador de rango jerárquico superior, es decir según los resultados exteriorizados es que los colaboradores tienen dificultad para concentrarse en la actividad laboral a razón del estrés laboral, donde este porcentaje de colaboradores tiene dificultad para concentrarse, a consecuencia de una presión severa en el trabajo según (Sanchez, 2011).

Tabla 10: Influencia de la modalidad de trabajo bajo presión en el indicador de estado de ánimo de los colaboradores de la financiera Credinka, el Collao llave – 2022.

ESTADO DE ÁNIMO		TRABAJO BAJO PRESIÓN			TOTAL
		PRESI ÓN LEVE	PRESIÓN MODERADA	PRESIÓN SEVERA	
Casi nunca	Recuento	0	1	0	1
	% del total	0,0%	3,3%	0,0%	3,3%
A veces	Recuento	4	2	6	12
	% del total	13,3%	6,7%	20,0%	40,0%
Casi siempre	Recuento	2	6	6	14
	% del total	6,7%	20,0%	20,0%	46,7%
Siempre	Recuento	0	0	3	3
	% del total	0,0%	0,0%	10,0%	10,0%
TOTAL	Recuento	6	9	15	30
	% del total	20,0%	30,0%	50,0%	100,0%

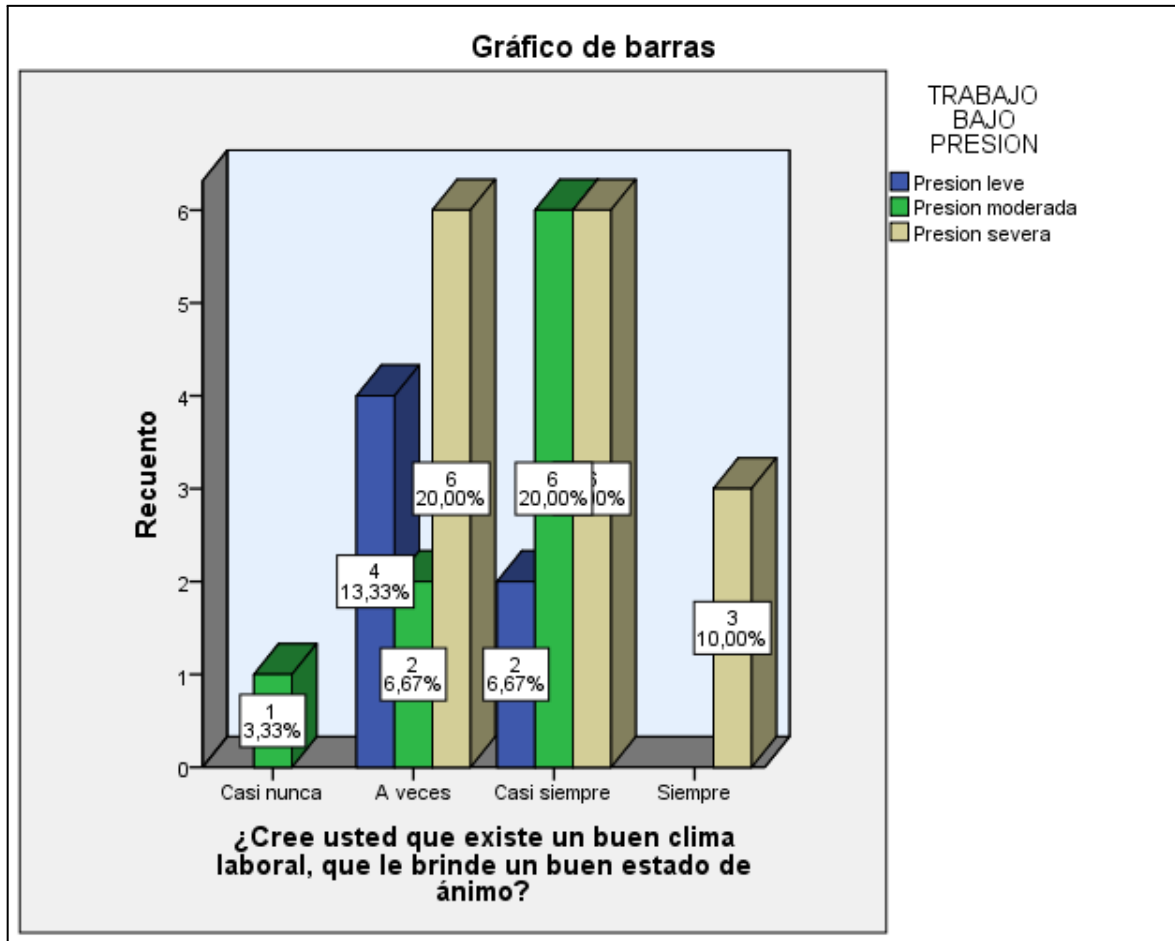


Figura 03 Influencia de la modalidad de trabajo bajo presión en el indicador de estado de ánimo de los colaboradores de la financiera Credinka, el Collao llave – 2022.

Interpretación.- según la Influencia de la modalidad de trabajo bajo presión en el indicador de estado de ánimo de los colaboradores de la financiera Credinka, se revela que 46,7% de los colaboradores de financiera Credinka expresan que casi siempre tienen buen estado de ánimo en el trabajo, así mismo también el 40,0% de los colaboradores de la financiera Credinka manifiesta que a veces tienen un buen estado de ánimo, de igual forma el 10,0% de los colaboradores de la entidad financiera Credinka manifiestan que siempre tiene un buen estado de ánimo, finalmente el 3,3% de los colaboradores de la entidad financiera Credinka indican que casi nunca tienen un buen estado de ánimo.

De igual forma respecto al trabajo bajo presión se dilucida que el 20,0% de los colaboradores de la financiera Credinka expresan que el trabajo bajo presión es severo, de igual forma también el 20,0% de los colaboradores de la entidad financiera Credinka indican que el trabajo bajo presión es de forma moderada, así mismo el 13,3% de los colaboradores de la entidad financiera Credinka manifiesta que el trabajo bajo presión es de forma leve.

Se trabajo estadísticamente a un 95 % de confianza con un margen de error estadístico del 5 % (Castañeda et al., 2010), donde el 46,7% de los colaboradores de la entidad financiera Credinka presenta buen estado de ánimo, en ese sentido respecto al trabajo bajo presión 20,0% de los colaboradores de la entidad financiera Credinka efectúan sus actividades de trabajo bajo presión severa, es decir que el estrés laboral de los colaboradores esa razón del estado de ánimo, que tiene relación con la presión ejercida por los colaboradores que dirigen la organización reflejándose una presión severa sobre los colaboradores de menor rango jerárquico según menciona (Gallardo, 2006).

4.2.3 Resultados de la influencia de la modalidad de trabajo bajo presión en la dimensión despersonalización de los colaboradores de la financiera Credinka, el Collao llave – 2022.

Tabla 11: Influencia de la modalidad de trabajo bajo presión en el indicador de acontecimiento estresante de los colaboradores de la financiera Credinka, el Collao llave – 2022.

ACONTECIMIENTO ESTRESANTE		TRABAJO BAJO PRESIÓN			TOTAL
		PRESIÓN LEVE	PRESIÓN MODERADA	PRESIÓN SEVERA	
Nunca	Recuento	0	2	3	5
	% del total	0,0%	6,7%	10,0%	16,7%
Casi nunca	Recuento	1	4	2	7
	% del total	3,3%	13,3%	6,7%	23,3%
A veces	Recuento	5	3	9	17
	% del total	16,7%	10,0%	30,0%	56,7%
Casi siempre	Recuento	0	0	1	1
	% del total	0,0%	0,0%	3,3%	3,3%
Total	Recuento	6	9	15	30
	% del total	20,0%	30,0%	50,0%	100,0%

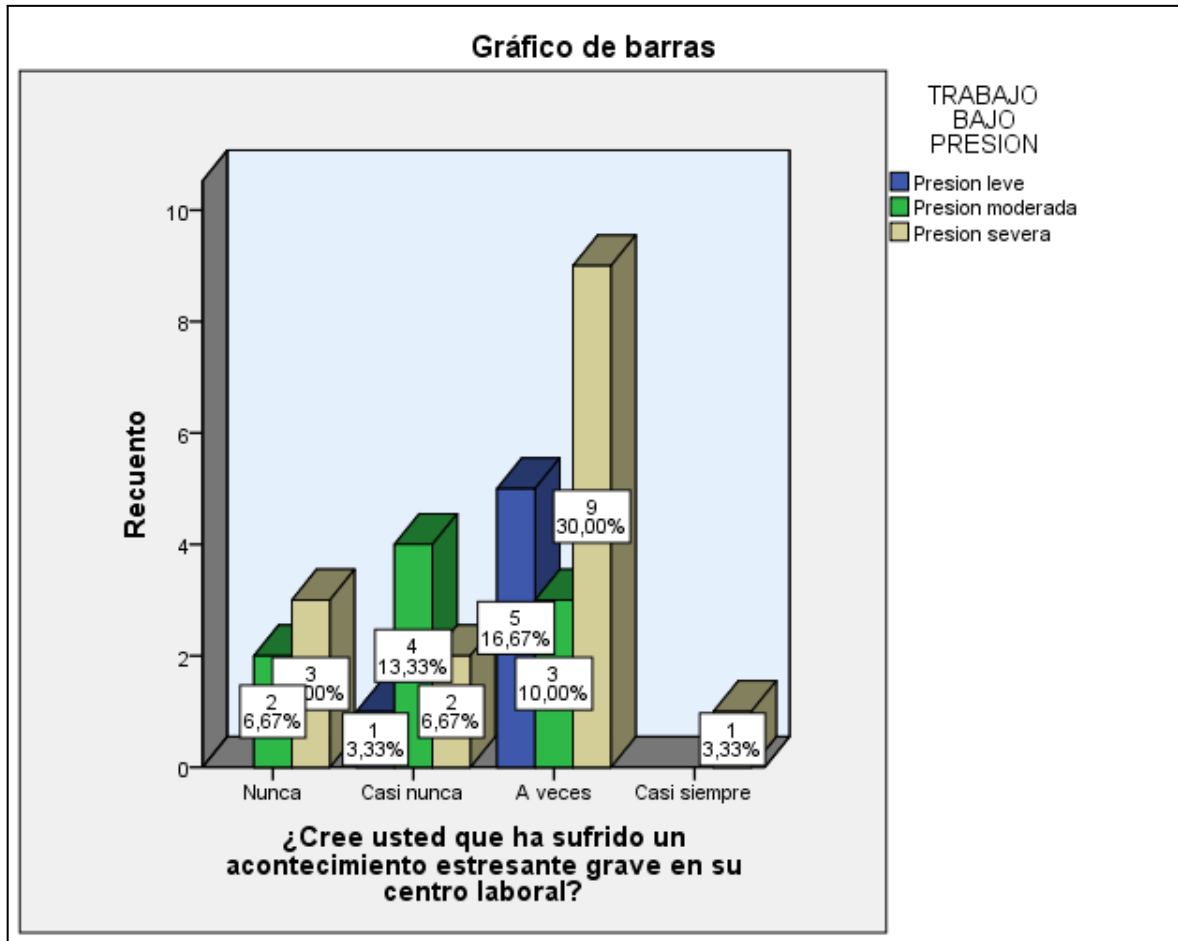


Figura 04: Influencia de la modalidad de trabajo bajo presión en el indicador de acontecimiento estresante de los colaboradores de la financiera Credinka, el Collao llave – 2022.

Interpretación.- según la Influencia de la modalidad de trabajo bajo presión en el indicador de acontecimiento estresante de los colaboradores de la financiera Credinka, se denota que 56,7% de los colaboradores de financiera Credinka expresan que a veces tiene acontecimiento estresantes, así mismo también el 23,3% de los colaboradores de la financiera Credinka manifiesta casi nunca tiene acontecimientos estresantes, de igual forma el 16,7% de los colaboradores de la entidad financiera Credinka manifiesta que nunca tiene acontecimiento estresante, finalmente el 3,3% de los colaboradores de la entidad financiera Credinka indican que siempre tienen acontecimientos estresantes.

De igual forma respecto al trabajo bajo presión se observa que el 30,0% de los colaboradores de la financiera Credinka expresan que el trabajo bajo presión es severo, de igual forma también el 16,7% de los colaboradores de la entidad financiera Credinka indican que el trabajo bajo presión es de forma leve, así mismo el 13,3% de los colaboradores de la entidad financiera Credinka manifiesta que el trabajo bajo presión es de forma moderada.

Se trabajó estadísticamente a un 95 % de confianza con un margen de error estadístico del 5 % (Castañeda et al., 2010), donde el 56,7% de los colaboradores de la entidad financiera Credinka presenta acontecimiento estresante, en ese sentido respecto al trabajo bajo presión 30,0% de los colaboradores de la entidad financiera Credinka efectúan sus actividades de trabajo bajo presión severa, es decir que el estrés laboral de los colaboradores esa razón de los acontecimientos estresantes, que tiene relación con la presión ejercida por los colaboradores que dirigen la organización denotando una presión severa sobre los colaboradores de menor rango de la entidad financiera según plantea (Rey-bruguera & Calonge-romano, 2017).

Tabla 12: Influencia de la modalidad de trabajo bajo presión en el indicador de maltrato emocional de los colaboradores de la financiera Credinka, el Collao llave – 2022.

MALTRATO EMOCIONAL		TRABAJO BAJO PRESIÓN			TOTAL
		PRESIÓN LEVE	PRESIÓN MODERAD	PRESIÓN SEVERA	
A					
Nunca	Recuento	0	1	9	10
	% del total	0,0%	3,3%	30,0%	33,3%
Casi nunca	Recuento	4	8	4	16
	% del total	13,3%	26,7%	13,3%	53,3%
A veces	Recuento	2	0	2	4
	% del total	6,7%	0,0%	6,7%	13,3%
Total	Recuento	6	9	15	30
	% del total	20,0%	30,0%	50,0%	100,0%

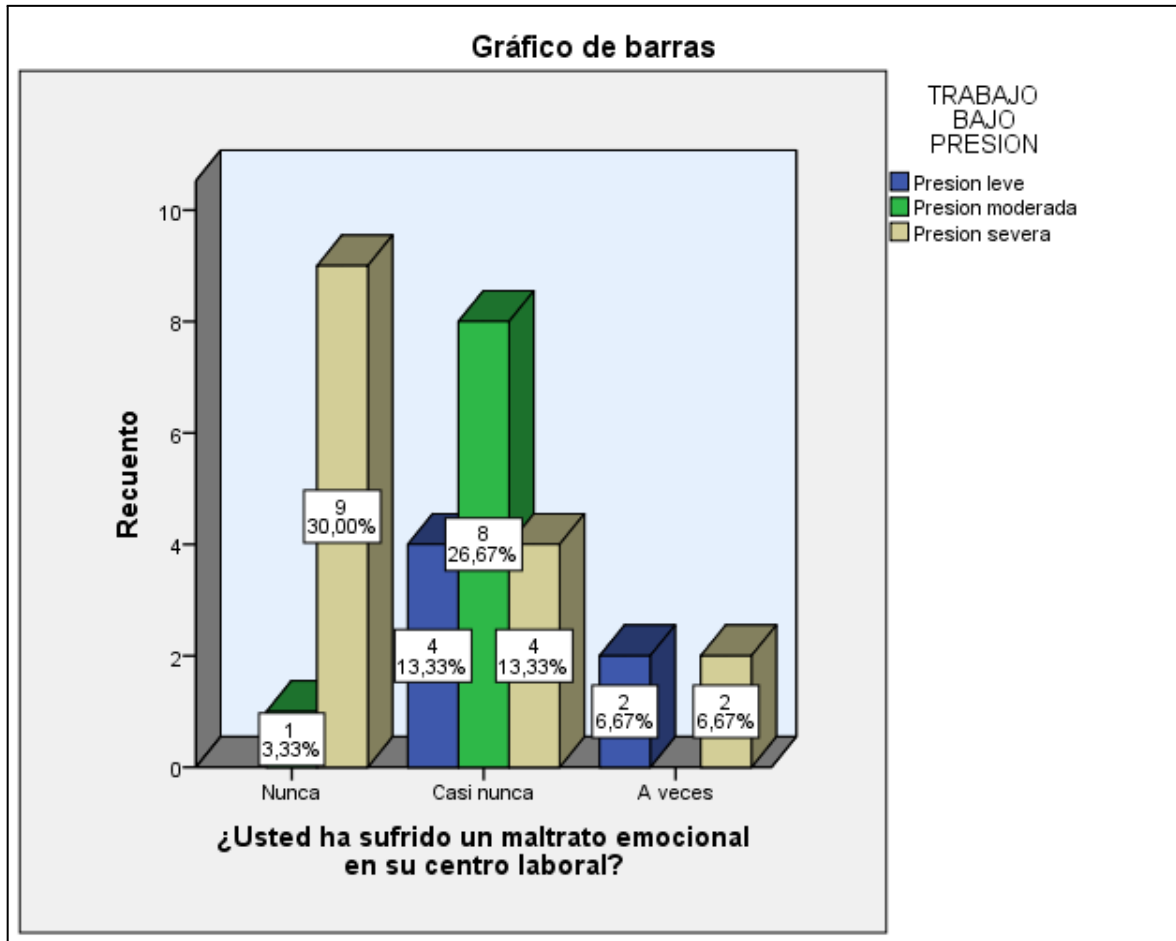


Figura 05: Influencia de la modalidad de trabajo bajo presión en el indicador de maltrato emocional de los colaboradores de la financiera Credinka, el Collao llave – 2022.

Interpretación.- según la Influencia de la modalidad de trabajo bajo presión en el indicador de maltrato emocional de los colaboradores de la financiera Credinka, se revela que 53,3% de los colaboradores de financiera Credinka expresan que casi nunca tienen maltrato emocional, así mismo también el 33,3% de los colaboradores de la financiera Credinka manifiestan que nunca tiene maltrato emocional, de igual forma el 13,3% de los colaboradores de la entidad financiera Credinka manifiesta que a veces tiene maltrato emocional,

De igual forma respecto al trabajo bajo presión se denota que el 30,0% de los colaboradores de la financiera Credinka expresan que el trabajo bajo presión es severo,

de igual forma también el 26,7% de los colaboradores de la entidad financiera Credinka indican que el trabajo bajo presión es de forma moderada, así mismo el 13,3% de los colaboradores de la entidad financiera Credinka manifiesta que el trabajo bajo presión es de forma leve.

Se trabajó estadísticamente a un 95 % de confianza con un margen de error estadístico del 5 % (Castañeda et al., 2010), donde el 53,3% de los colaboradores de la entidad financiera Credinka presenta maltrato emocional, en ese sentido respecto al trabajo bajo presión del 30,0% de los colaboradores de la entidad financiera Credinka efectúan sus actividades de trabajo bajo presión severa, es decir que el estrés laboral de los colaboradores esa razón de la maltrato emocional, que tiene relación con la presión ejercida por los directivos que dirigen la organización reflejándose una presión severa sobre los colaboradores de menor rango jerárquico de acuerdo a (Gómez De Terreros Guardiola, 2006).

Tabla 13: Influencia de la modalidad de trabajo bajo presión en el indicador de agresión física de los colaboradores de la financiera Credinka, el Collao llave – 2022.

AGRESIÓN FÍSICA		TRABAJO BAJO PRESIÓN			TOTAL
		PRESIÓN N LEVE	PRESIÓN MODERADA	PRESIÓN SEVERA	
Nunca	Recuento	6	7	13	26
	% del total	20,0%	23,3%	43,3%	86,7%
Casi nunca	Recuento	0	2	2	4
	% del total	0,0%	6,7%	6,7%	13,3%
Total	Recuento	6	9	15	30
	% del total	20,0%	30,0%	50,0%	100,0%

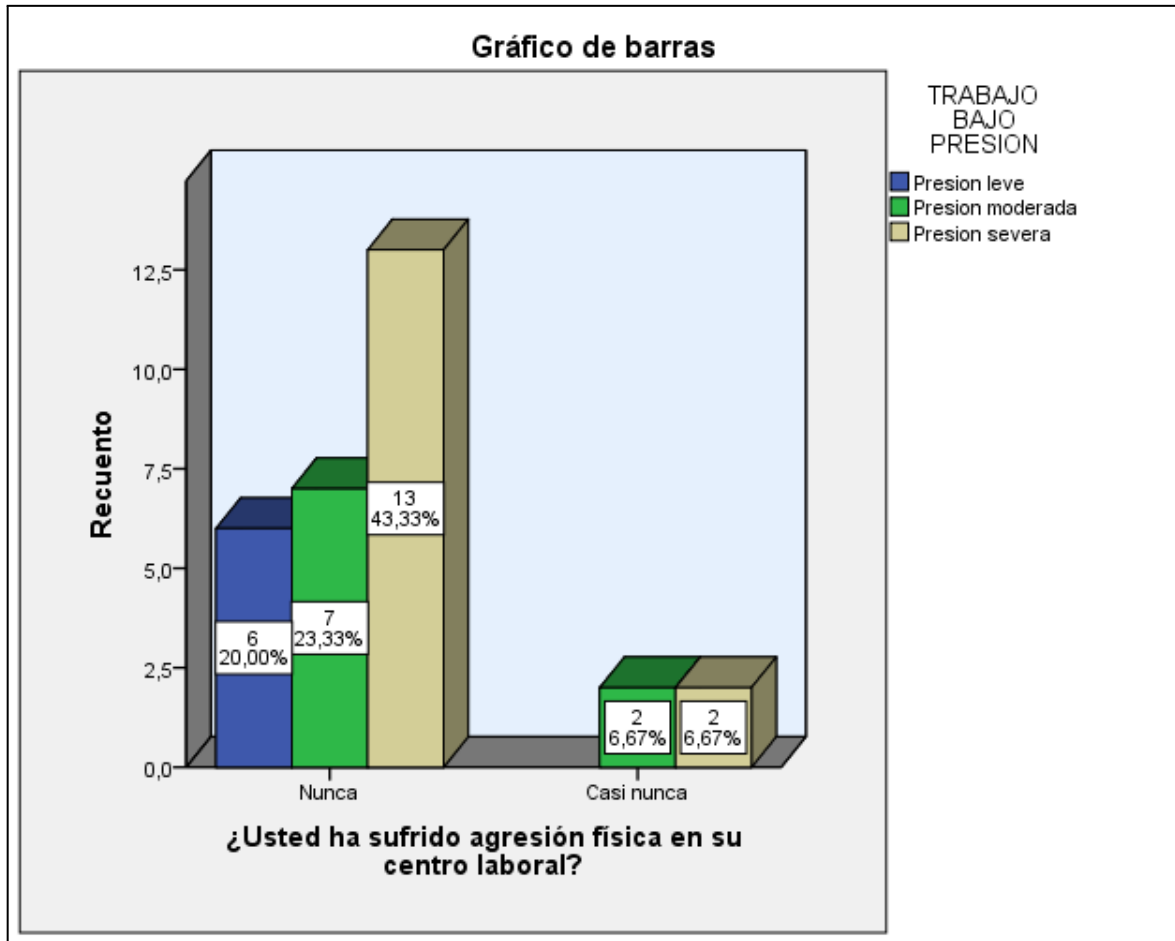


Figura 06: Influencia de la modalidad de trabajo bajo presión en el indicador de agresión física de los colaboradores de la financiera Credinka, el Collao llave – 2022.

Interpretación.- según la Influencia de la modalidad de trabajo bajo presión en el indicador de agresión física de los colaboradores de la financiera Credinka, se denota que 86,7% de los colaboradores de financiera Credinka expresan que nunca tiene agresión física, así mismo también el 13,3% de los colaboradores de la financiera Credinka manifiesta que casi nunca tiene agresión física.

De igual forma respecto al trabajo presión se revela que el 43,3% de los colaboradores de la financiera Credinka expresan que el trabajo bajo presión es severo, de igual forma también el 23,3% de los colaboradores de la entidad financiera Credinka indican que el

trabajo bajo presión es de forma moderada, así mismo el 20,0% de los colaboradores de la entidad financiera Credinka manifiesta que el trabajo bajo presión es de forma leve.

Se trabajó estadísticamente a un 95 % de confianza con un margen de error estadístico del 5 % (Castañeda et al., 2010), donde el 86,7% de los colaboradores de la entidad financiera Credinka no presentan agresión física, en ese sentido respecto al trabajo bajo presión 43,3% de los colaboradores de la entidad financiera Credinka efectúan sus actividades de trabajo bajo presión severa, es decir que el estrés laboral de los colaboradores esa razón de la agresión física, que tiene relación con la presión ejercida por los colaboradores que dirigen la organización reflejándose una presión severa sobre los colaboradores de menor rango de la entidad financiera como señala (CALDERÓN, 2006).

4.2.4 Resultados de la influencia de la modalidad de trabajo bajo presión en la dimensión realización personal de los colaboradores de la financiera Credinka, el Collao llave – 2022.

Tabla 14: Influencia de la modalidad de trabajo bajo presión en el indicador de objetivos claros de los colaboradores de la financiera Credinka, el Collao llave – 2022.

OBJETIVOS CLAROS		TRABAJO BAJO PRESIÓN			TOTAL
		PRESIÓN LEVE	PRESIÓN MODERADA	PRESIÓN SEVERA	
Nunca	Recuento	1	0	0	1
	% del total	3,3%	0,0%	0,0%	3,3%
Casi siempre	Recuento	0	3	4	7
	% del total	0,0%	10,0%	13,3%	23,3%
Siempre	Recuento	5	6	11	22
	% del total	16,7%	20,0%	36,7%	73,3%
Total	Recuento	6	9	15	30
	% del total	20,0%	30,0%	50,0%	100,0%

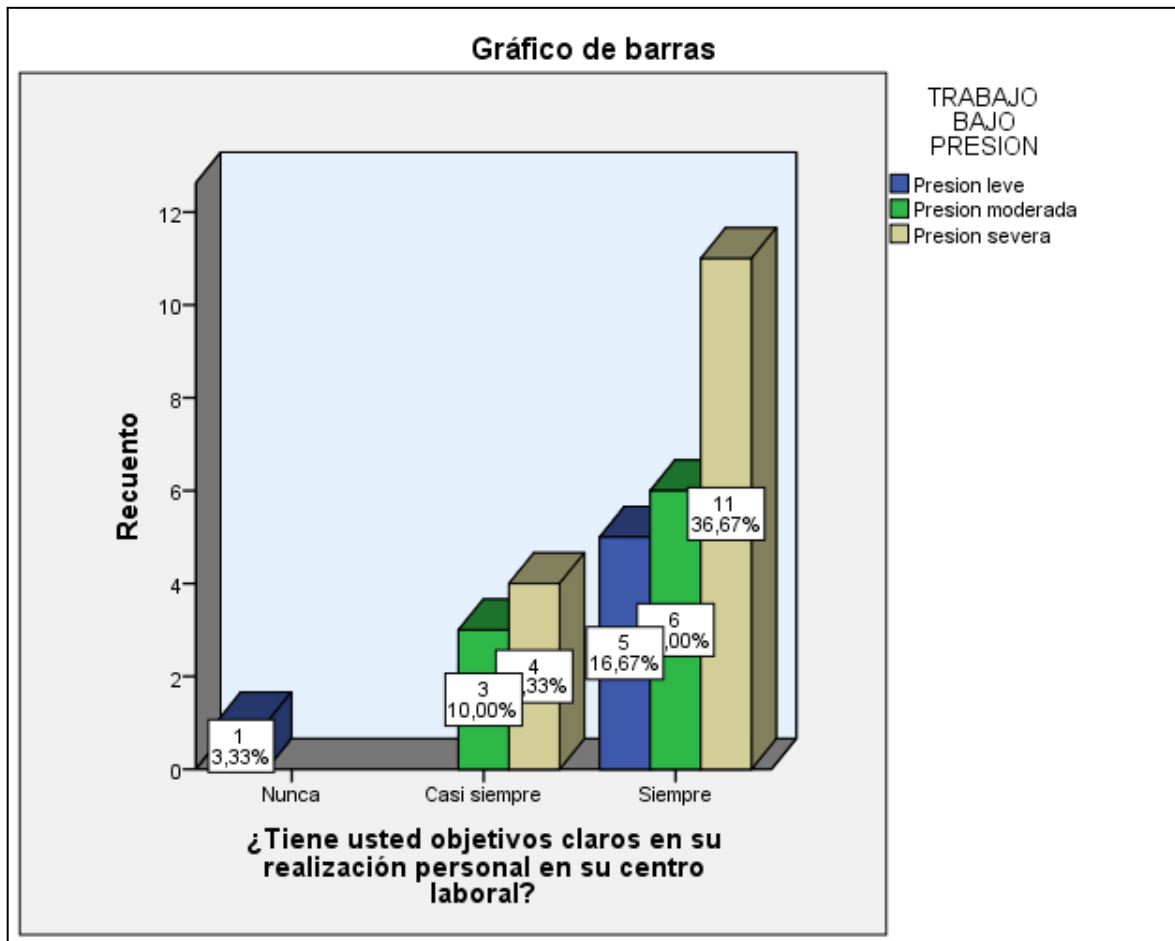


Figura 07: Influencia de la modalidad de trabajo bajo presión en el indicador de objetivos claros de los colaboradores de la financiera Credinka, el Collao llave – 2022.

Interpretación.- según la Influencia de la modalidad de trabajo bajo presión en el indicador de objetivos claros de los colaboradores de la financiera Credinka, se denota que el 73,3% de los colaboradores de financiera Credinka expresan que siempre tienen objetivos claros, así mismo también el 23,3% de los colaboradores de la financiera Credinka manifiestan que casi siempre tienen objetivos claros en su realización personal, de igual forma el 3,3% de los colaboradores de la entidad financiera Credinka manifiesta que nunca tienen objetivos claros en su realización personal.

De igual forma respecto al trabajo bajo presión se explica que el 36,7% de los colaboradores de la financiera Credinka expresan que el trabajo bajo presión es severo,

de igual forma también el 20,0% de los colaboradores de la entidad financiera Credinka indican que el trabajo bajo presión es de forma moderada, así mismo el 16,7% de los colaboradores de la entidad financiera Credinka manifiesta que el trabajo bajo presión es de forma leve.

Se trabajó estadísticamente a un 95 % de confianza con un margen de error estadístico del 5 % (Castañeda et al., 2010), donde el 73,3% de los colaboradores de la entidad financiera Credinka presenta objetivos claros en su realización personal, en ese sentido respecto al trabajo bajo presión 36,7% de los colaboradores de la entidad financiera Credinka efectúan sus actividades de trabajo bajo presión severa, es decir que el estrés laboral de los colaboradores esa razón de los objetivos claros en su realización personal en el centro de trabajo, que tiene relación con la presión ejercida por los colaboradores que dirigen la organización reflejándose una presión severa sobre los colaboradores de menor rango jerárquico de la financiera de acuerdo a (Luís Gonzalo Arce Burgos, 2010).

Tabla 15: Influencia de la modalidad de trabajo bajo presión en el indicador de disciplina y el orden de los colaboradores de la financiera Credinka, el Collao llave – 2022.

DISCIPLINA Y EL ORDEN		TRABAJO BAJO PRESIÓN			TOTAL
		PRESIÓN LEVE	PRESIÓN MODERADA	PRESIÓN SEVERA	
Casi siempre	Recuento	2	6	8	16
	% del total	6,7%	20,0%	26,7%	53,3%
Siempre	Recuento	4	3	7	14
	% del total	13,3%	10,0%	23,3%	46,7%
Total	Recuento	6	9	15	30
	% del total	20,0%	30,0%	50,0%	100,0%

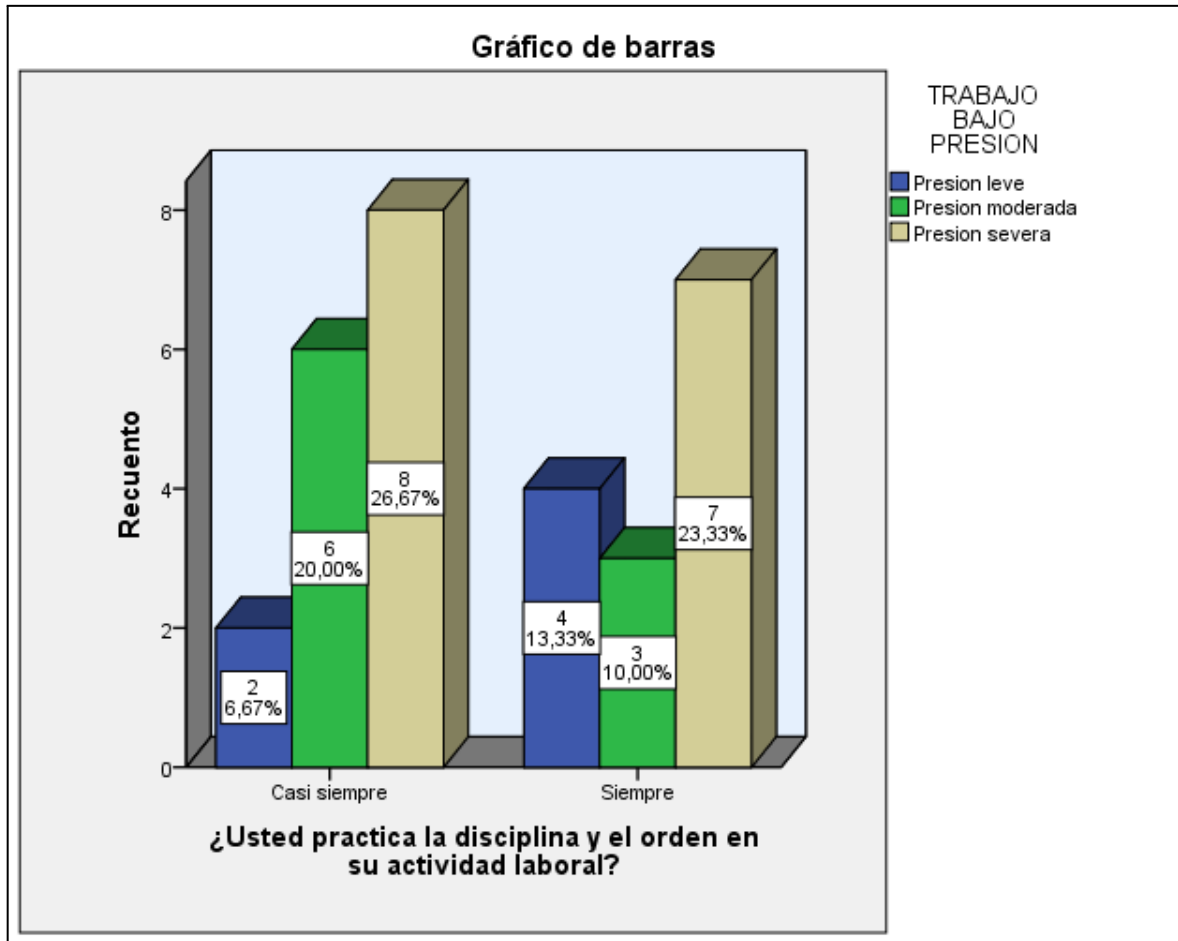


Figura 08: Influencia de la modalidad de trabajo bajo presión en el indicador de disciplina y el orden de los colaboradores de la financiera Credinka, el Collao llave – 2022.

Interpretación.- según la Influencia de la modalidad de trabajo bajo presión en el indicador de disciplina y orden de los colaboradores de la financiera Credinka, se revela que 53,3% de los colaboradores de financiera Credinka expresan que casi siempre tienen disciplina y orden, así mismo también el 46,7% de los colaboradores de la financiera Credinka manifiesta siempre tienen disciplina y orden.

De igual forma respecto al trabajo presión se ilustra que el 26,7% de los colaboradores de la financiera Credinka expresan que el trabajo bajo presión es severo, de igual forma también el 20,0% de los colaboradores de la entidad financiera Credinka indican que el

trabajo bajo presión es de forma moderada, así mismo el 13,3% de los colaboradores de la entidad financiera Credinka manifiesta que el trabajo bajo presión es de forma leve.

Se trabajó estadísticamente a un 95 % de confianza con un margen de error estadístico del 5 % (Castañeda et al., 2010), donde el 53,3% de los colaboradores de la entidad financiera Credinka presenta disciplina y orden, en ese sentido respecto al trabajo bajo presión 26,7% de los colaboradores de la entidad financiera Credinka efectúan sus actividades de trabajo bajo presión severa, es decir que el estrés laboral de los colaboradores esa razón de la disciplina y orden, tiene una relación con la presión ejercida por los colaboradores que dirigen la organización reflejándose una presión severa sobre los colaboradores de menor rango jerárquico según (Olivares Faúndez, 2017).

Tabla 16. Influencia de la modalidad de trabajo bajo presión en el indicador de tiempo y paciencia de los colaboradores de la financiera Credinka, el Collao llave – 2022.

TIEMPO Y PACIENCIA		TRABAJO BAJO PRESIÓN			TOTAL
		PRESIÓN LEVE	PRESIÓN MODERADA	PRESIÓN SEVERA	
A veces	Recuento	0	0	1	1
	% del total	0,0%	0,0%	3,3%	3,3%
Casi siempre	Recuento	3	6	7	16
	% del total	10,0%	20,0%	23,3%	53,3%
Siempre	Recuento	3	3	7	13
	% del total	10,0%	10,0%	23,3%	43,3%
Total	Recuento	6	9	15	30
	% del total	20,0%	30,0%	50,0%	100,0%

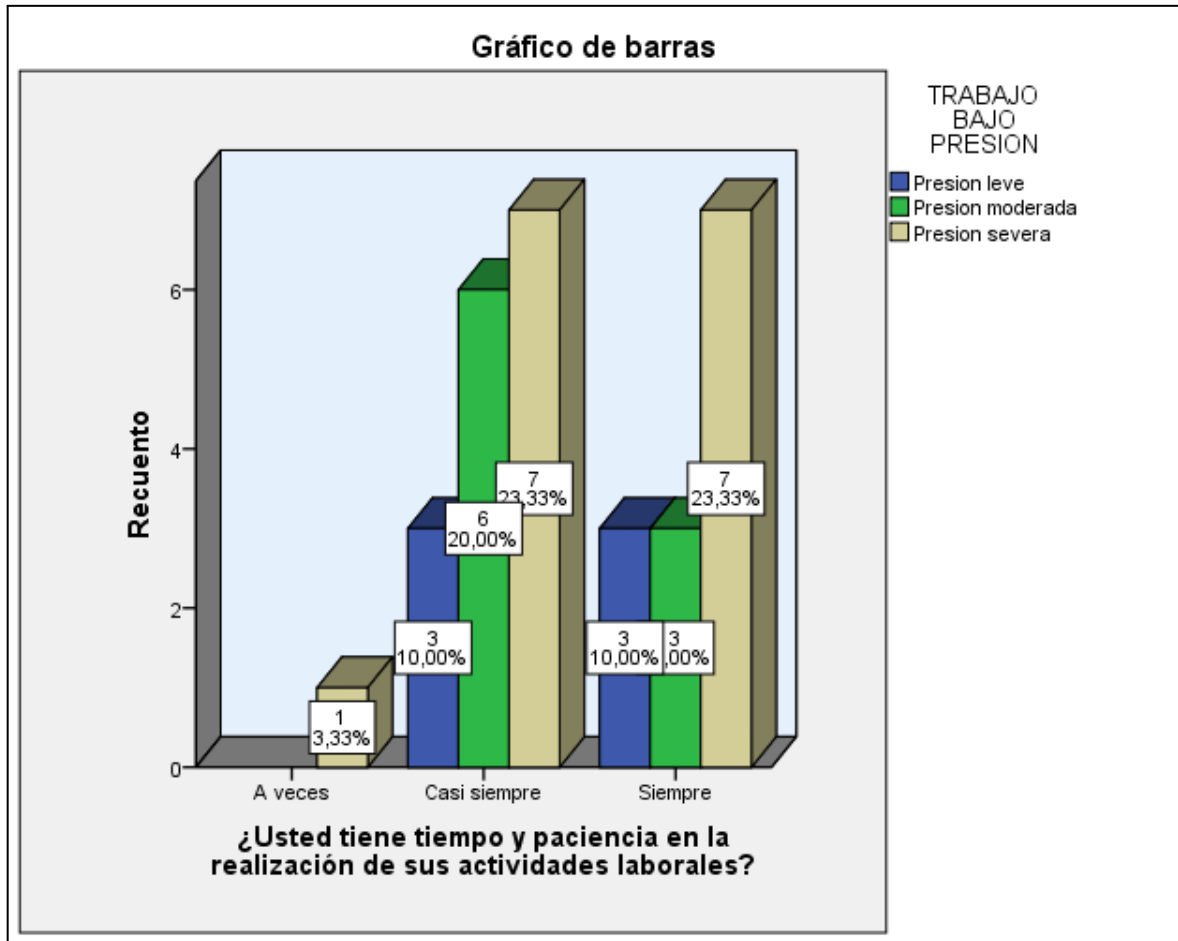


Figura 09: Influencia de la modalidad de trabajo bajo presión en el indicador de tiempo y paciencia de los colaboradores de la financiera Credinka, el Collao llave – 2022.

Interpretación.- según la Influencia de la modalidad de trabajo bajo presión en el indicador de tiempo y paciencia de los colaboradores de la financiera Credinka, se resalta que 53,3% de los colaboradores de financiera Credinka expresan que casi siempre tiene tiempo y paciencia, así mismo también el 43,3% de los colaboradores de la financiera Credinka manifiesta siempre tiene tiempo y paciencia, de igual forma el 3,3% de los colaboradores de la entidad financiera Credinka manifiesta que a veces tienen tiempo y paciencia.

De igual forma respecto al trabajo bajo presión se explica que el 23,3% de los colaboradores de la financiera Credinka expresan que el trabajo bajo presión es severo,

de igual forma también el 20,0% de los colaboradores de la entidad financiera Credinka indican que el trabajo bajo presión es de forma moderada, así mismo el 10,0% de los colaboradores de la entidad financiera Credinka manifiesta que el trabajo bajo presión es de forma leve.

Se trabajó estadísticamente a un 95 % de confianza con un margen de error estadístico del 5 % (Castañeda et al., 2010), donde el 53,3% de los colaboradores de la entidad financiera Credinka presenta tiempo y paciencia en la realización de sus actividades laborales, en ese sentido respecto al trabajo bajo presión 23,3% de los colaboradores de la entidad financiera Credinka efectúan sus actividades de trabajo bajo presión severa, es decir que el estrés laboral de los colaboradores esa razón del tiempo y paciencia de sus actividades laborales en el centro de trabajo, que tiene relación con la presión ejercida por los colaboradores que dirigen la organización reflejándose una presión severa sobre los colaboradores de menor rango jerárquico de la financiera teniendo en cuenta a (Vera, 2022).

4.2.5 Resultados del nivel de estrés según dimensiones de los colaboradores de la financiera Credinka, el Collao llave – 2022.

Tabla 17: Nivel de estrés de los trabajadores de los colaboradores de la financiera Credinka

Item	Descripción	N	%
1	Nivel de Estrés severa de los colaboradores de la financiera credinka	3.00	10.00
2	Nivel de Estrés muy severa de los colaboradores de la financiera credinka	9.00	30.00
3	Nivel de Estrés moderada de los colaboradores de la financiera credinka	15.00	50.00
4	Nivel de Estrés muy leve de los colaboradores de la financiera credinka	3.00	10.00
5	Nivel de Estrés leve de los colaboradores de la financiera credinka	0.00	0.00
Total		30.00	100.00

Interpretación. - respecto al nivel de estrés de los colaboradores de la financiera Credinka en el estudio realizado se exteriorizó que el 50.00 % de los colaboradores que representa a 15.00 colaboradores, presenta un nivel estrés moderado a consecuencia del trabajo a bajo presión es decir el 50.00 % de los colaboradores estaría con un estrés moderado, de igual forma el 30.00 % de una muestra de 9.00 colaboradores tendría un nivel de estrés muy severo, de igual forma solo el 10.00 % de los colaboradores de una muestra de 3.00 colaboradores tendría un nivel de estrés severo, no obstante el 10.00% de los colaboradores de una muestra de 3.00 colaboradores tendría un nivel de estrés muy leve, sin embargo debemos precisar que ningún trabajador presenta estrés leve, lo que en síntesis podemos estimar que solo el 50 % de los colaboradores es decir la mitad de los treinta colaboradores que representan 15 individuos que tendría un nivel de estrés moderado a consecuencia del trabajo a bajo presión.

4.3 DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

Se trabajó estadísticamente a un 95 % de confianza con un margen de error estadístico del 5 %, donde estos resultados son preocupantes, ya que el cansancio extremo representa 76,7% y el trabajo bajo presión 36,7%, las cuales repercuten para un estrés laboral pudiendo tener efectos negativos en la salud física y mental de los colaboradores (Machuca Agostinelly, 2018), en la que el estrés está en correspondencia en el desempeño laboral con los colaboradores reafirmandose en el mismo sentido (Rupay, 2018), la que manifiesta que el cansancio extremo genera un estrés laboral de los colaboradores incidiendo en severamente en riesgos psicosociales, ejercida por la carga laboral. En ese sentido el 60,0% de los colaboradores de la entidad financiera Credinka tiene dificultad para concentrarse en sus actividades laborales que puede afectar a la calidad del servicio que brinda la organización, síntesis que es corroborado por (Zuñiga Cristobal, 2019), en la que manifiesta que el estrés laboral incide en el desempeño de los trabajadores, es así que el 23,3% de los colaboradores labora bajo presión laboral severa

ejercida por los directivos de mayor rango jerárquico, que puede contribuir significativamente en la concentración del trabajo, ya que la aparición del estrés laboral en los colaboradores es por el trabajo bajo presión, que es afirmado por (Gonz, 2009) en la que manifiesta que el trabajo bajo presión genera en los colaboradores estrés laboral. Así mismo el 46,7% de los colaboradores de la entidad financiera Credinka presenta buen estado de ánimo, que es afirmado por (Rupay, 2018), en la que expresa el estado de ánimo de los colaboradores, está en correspondencia con el estrés laboral es decir que un bajo nivel de estrés laboral incide en un buen ánimo del colaborador. Además se a evidenciado que los colaboradores de la entidad financiera en estudio presenta una presión laboral severa del 20,0% a la que están expuestas, algunos de los colaboradores, pueden afectar en su estado de ánimo y su bienestar general, sostenida por (Rodríguez Martínez, 2014), en las que precisa que la presión laboral es el factor del estrés en los colaboradores.

De igual forma el 56,7% de los colaboradores que representa a más de la mitad de los colaboradores de la entidad financiera Credinka, experimentan algún tipo de evento estresante, (Zuñiga Cristobal, 2019) manifiesta que el estrés repercute en el desempeño laboral, estos acontecimientos estresantes estén relacionados con el trabajo bajo presión que están experimentando algunos colaboradores donde el 30,0% de los colaboradores desarrolla trabajo bajo presión, esto puede ser un desencadenante de acontecimientos estresantes, como la sobrecarga de trabajo, el miedo a cometer errores, la falta de apoyo por parte de los superiores, entre otros. De igual forma el 53,3% de los colaboradores de la entidad financiera Credinka experimentan maltrato emocional, esto es relevante pudiendo tener efectos negativos en la salud mental y física de los colaboradores, (Sanchez, 2011) manifiesta sobre el trabajo y bienestar psicológico e influencia en la calidad del trabajo y productividad, es importante destacar que el estrés laboral puede ser un factor importante que contribuye al maltrato emocional. De esta forma (Vilca, 2016) indica sobre la influencia del estrés en el desempeño laboral de los colaboradores que

trabajan bajo presión severa donde el 30,0% pueden sentirse abrumados y tener dificultades para manejar sus emociones, lo que puede llevar a un comportamiento inapropiado y maltrato emocional hacia sus compañeros, de esta forma el 86,7% de colaboradores que no presente agresión física Sin embargo, es preocupante que el 43,3% de los colaboradores de la entidad financiera Credinka efectúen sus actividades de trabajo bajo presión severa, (González, 2014) denota que es estrés laboral puede generar un ambiente tenso, es importante que la organización tome medidas para reducir la presión laboral esto no solo ayudará a prevenir la agresión física, sino también a mejorar la calidad de vida laboral de los colaboradores.

Es interesante notar que el 36,7% que representa a más de un tercio de los colaboradores de la entidad financiera Credinka trabajan bajo presión severa, al respecto (Olivares Faúndez, 2017) indica que parece ser una respuesta a los estresores interpersonales en el ambiente laboral, donde el exceso de contacto con los individuos receptores de servicios produce cambios negativos en las actitudes y en las conductas hacia estas personas, y la mayoría de los colaboradores de la financiera credinka siendo un total del (73,3%) sienten que tiene claros objetivos en su realización personal en el trabajo, en relacion tambien indica (Olivares Faúndez, 2017) que la realización personal en el trabajo se estima mediante una puntuación estimada como baja, media o alta, dependiendo de las diversas puntuaciones de corte determinadas por las autoras para cada profesión en específico, tomando como criterio de corte el percentil 33 y el 66, de la misma manera resaltamos que la claridad en los objetivos puede ser un factor importante para reducir el impacto del estrés laboral en los colaboradores, denotando que la disciplina y el orden son habilidades importantes en el entorno laboral de la financiera, siendo el 53,3% de los colaboradores revelan ser disciplinados y ordenados. Resaltando que el 26,7% de los colaboradores informan trabajar bajo presión severa, del mismo modo (Bravo, 2016) menciona que el trabajo bajo presión es usado como estrategia de

motivación para organizaciones por lo que es posible que la presión ejercida por los superiores pueda estar relacionado a la capacidad de los colaboradores para mantener la disciplina y el orden en su trabajo, a su vez los colaboradores de la financiera siendo el 53,3% manejan el tiempo y la paciencia en la realización de sus actividades laborales, (Zuñiga Cristobal, 2019) en su estudio resalta que el estrés laboral y su influencia en el desempeño en el centro laboral, como también podemos indicar que el (23,3%) de los colaboradores estén experimentando una presión laboral severa, lo que puede estar impactando negativamente en su capacidad para manejar su tiempo y paciencia en el trabajo.

En síntesis, podemos estimar que solo el 50 % de los colaboradores es decir la mitad de los treinta colaboradores que representan 15 individuos que tendría un nivel de estrés moderado a consecuencia del trabajo a bajo presión.

4.4 PROCESO DE LA PRUEBA DE HIPÓTESIS

Análisis inferencial

Ha: La modalidad de trabajo bajo presión influye significativamente en el estrés laboral en los colaboradores de la financiera Credinka, el Collao Ilave – 2022.

Ho: La modalidad de trabajo bajo presión NO influye significativamente en el estrés laboral en los colaboradores de la financiera Credinka, el Collao Ilave – 2022.

Regla de decisión:

Ho: $\mu_{Pa} \geq \mu_{Pd}$ Ha: $\mu_{Pa} < \mu_{Pd}$

Según la regla de decisión efectuada al proceso estadístico aplicaremos la prueba no paramétrica, en ese sentido se presenta en el siguiente proceso estadístico.

Tabla 18: Prueba no paramétrica de chi cuadrado

	TRABAJO BAJO PRESIÓN	ESTRÉS LABORAL
Chi-cuadrado	26,133 ^a	26,133 ^a
gl	1	1
Sig. asintótica	,000	,000

a. 0 casillas (0,0%) han esperado frecuencias menores que 5. La frecuencia mínima de casilla esperada es 15,0.

Según la prueba no paramétrica presenta un valor de Sig. Asintótica ,000 para ambas variables de estudio, es decir que el valor de sig, es menor a 0.05. por lo que acepta la hipótesis alterna y se niega la hipótesis nula.

Análisis inferencial para la Hipótesis específicas 1

Ha: La modalidad de trabajo bajo presión influye significativamente en el cansancio emocional de los colaboradores de la financiera Credinka, el Collao llave – 2022.

H0: La modalidad de trabajo bajo presión influye significativamente en el cansancio emocional de los colaboradores de la financiera Credinka, el Collao llave – 2022.

Tabla 19. Prueba no paramétrica de chi cuadrado cansancio laboral

	TRABAJO BAJO PRESIÓN	CANSANCIO LABORAL
Chi-cuadrado	26,133 ^a	38,600 ^b
gl	1	2
Sig. asintótica	,000	,000

a. 0 casillas (0,0%) han esperado frecuencias menores que 5. La frecuencia mínima de casilla esperada es 15,0.

b. 0 casillas (0,0%) han esperado frecuencias menores que 5. La frecuencia mínima de casilla esperada es 10,0.

Según la prueba no paramétrica presenta un valor de Sig. Asintótica ,000 para hipótesis específica 1, que corresponde a cansancio laboral, es decir que el valor de sig, es menor a 0.05. por lo que acepta la hipótesis alterna y se niega la hipótesis nula.

Regla de decisión:

Ho: $\mu_{Pa} \geq \mu_{Pd}$ Ha: $\mu_{Pa} < \mu_{Pd}$

Análisis inferencial para la Hipótesis específicas 2

Ha: La modalidad de trabajo bajo presión influye significativamente en la despersonalización de los colaboradores de la financiera Credinka, el Collao llave – 2022.

H0: La modalidad de trabajo bajo presión influye significativamente en la despersonalización de los colaboradores de la financiera Credinka, el Collao llave – 2022.

Tabla 20. Prueba no paramétrica de chi cuadrado para despersonalización

	TRABAJO BAJO	
	PRESIÓN	DESPERSONALIZA CIÓN
Chi-cuadrado	26,133 ^a	10,800 ^a
gl	1	1
Sig. asintótica	,000	,001

a. 0 casillas (0,0%) han esperado frecuencias menores que 5. La frecuencia mínima de casilla esperada es 15,0.

Según la prueba no paramétrica presenta un valor de Sig. asintótica ,001 para hipótesis específica 2, que corresponde a despersonalización, es decir que el valor de sig., es menor a 0.05. por lo que acepta la hipótesis alterna y se niega la hipótesis nula.

Regla de decisión:

Ho: $\mu_{Pa} \geq \mu_{Pd}$ Ha: $\mu_{Pa} < \mu_{Pd}$

Análisis inferencial para la Hipótesis específicas 3

Ha: La modalidad de trabajo bajo presión influye significativamente en la realización personal de los colaboradores de la financiera Credinka, el Collao llave – 2022.

H0: La modalidad de trabajo bajo presión influye significativamente en la realización personal de los colaboradores de la financiera Credinka, el Collao llave – 2022.

Tabla 21. Prueba no paramétrica de chi cuadrado para la realización personal

	TRABAJO BAJO PRESIÓN	REALIZACION PERSONAL
Chi-cuadrado	26,133 ^a	12,200 ^b
gl	1	2
Sig. asintótica	,000	,002

a. 0 casillas (0,0%) han esperado frecuencias menores que 5. La frecuencia mínima de casilla esperada es 15,0.

b. 0 casillas (0,0%) han esperado frecuencias menores que 5. La frecuencia mínima de casilla esperada es 10,0.

Según la prueba no paramétrica presenta un valor de Sig. asintótica ,002 para hipótesis específica 3, que corresponde a realización personal, es decir que el valor de sig, es menor a 0.05. por lo que acepta la hipótesis alterna y se niega la hipótesis nula.

Regla de decisión:

Ho: $\mu_{Pa} \geq \mu_{Pd}$ Ha: $\mu_{Pa} < \mu_{Pd}$

Análisis inferencial para la Hipótesis específicas 4

Ha: El nivel de estrés de los colaboradores es alto en cansancio emocional, despersonalización, y realización personal de la financiera Credinka, el Collao llave – 2022.

H0: El nivel de estrés de los colaboradores es alto en cansancio emocional, despersonalización, y realización personal de la financiera Credinka, el Collao llave – 2022.

Análisis: para el proceso del análisis inferencial de nivel de estrés, presenta un método hipotético - inductivo, es decir que este método nos permite plantear nuestra hipótesis estadística, que coadyuve a la obtención de una conclusión general, debido a que no corresponde, someter a proceso estadístico, debido a que mediante las tablas de contingencia deriva el cálculo del nivel de estrés.

CONCLUSIONES

Primera.- En síntesis, podemos concluir que el trabajo bajo presión estaría en los colaboradores de menor rango jerárquico es decir a aquellos que están ubicados en la última escala estructural de la entidad, que representa al 50.00 % de los colaboradores es decir 15 colaboradores que están sometido a un trabajo de presión severa según el resultado revelado, en ese sentido respecto al estrés laboral, donde se trabajó estadísticamente a un 95 % de confianza con un margen de error estadístico del 5 %, donde el 76,7% de los colaboradores presenta un cansancio extremo, y que una proporción significativa de 36,7% realiza sus actividades laborales bajo presión severa. Esto puede evidenciar que la presión ejercida por los colaboradores que dirigen la organización puede estar siendo afectado por el cansancio extremo en los colaboradores de menor rango jerárquico. Así mismo el 60,0% de los colaboradores tiene dificultad para concentrarse, y la presión ejercida sobre este grupo de colaboradores es de un 23,3%. En ese sentido es importante que la organización tome medidas correctivas para reducir la presión laboral y promover un ambiente de trabajo saludable y productivo para sus colaboradores. También se evidencio que el trabajo bajo presión es de 46,7% de los colaboradores que presentan un buen estado de ánimo, así mismo se observa que el 20,0% de los colaboradores experimenta presión laboral severa en este grupo de colaboradores, lo que se traduce en síntomas como la disminución del estado de ánimo. Estos efectos negativos podrían estar relacionados con la presión ejercida por los colaboradores de rango jerárquico superior en la organización.

Segunda.- en consecuencia se puede afirmar que existe una relación del 56,7% de acontecimientos estresantes a consecuencia de la presión ejercida por los colaboradores que dirigen la organización financiera Credinka, de lo que se sigue que un porcentaje significativo del 30,0% de colaboradores experimenta presión severa en el trabajo, Además, se destaca que un alto porcentaje de colaboradores ha experimentado acontecimientos estresantes que afectan la realización personal, En pocas palabras una gran parte de los colaboradores presentan síntomas de estrés laboral, En resumidas palabras se tiene el 53,3% de los colaboradores con maltrato emocional, por consiguiente se evidencia una relación directa entre el 30,0% de los colaboradores sometidos a trabajo bajo presión esto basado en los datos provistos, de lo que se concluye que el 86,7% de los colaboradores no presenta agresión física en la entidad financiera y consecuentemente el 43,3% de los colaboradores trabajan bajo presión severa por los colaboradores de rango jerárquico superior sobre los colaboradores de menor rango.

Tercera.- en consecuencia de los resultados de la encuesta, muestran que los colaboradores de la entidad financiera Credinka, en un 73,3% de los colaboradores tienen objetivos claros en su realización personal y de ahí se desprende que el 36,7% de los colaboradores trabaja con presión severa y a experimentado acontecimientos estresantes, en consecuencia los datos presentados del 53,3% de los colaboradores de la entidad presenta disciplina y orden en su trabajo, de ello resulta necesario decir que el (26,7%) realiza sus actividades laborales bajo presión severa y en resumidas palabras el 53.3%, de los colaboradores demuestran tiempo y paciencia en el desempeño de sus actividades laborales. Sin embargo, llama la atención que el 23,3% de los colaboradores realizan sus actividades laborales bajo fuerte presión, lo que puede afectar el manejo del tiempo y la paciencia, reflejando una fuerte presión sobre los colaboradores de menor rango en la entidad financiera.

Cuarta. - En síntesis podemos estimar que solo el 50 % de los colaboradores es decir la mitad de los treinta colaboradores que representan 15 individuos que tendría un nivel de estrés moderado a consecuencia del trabajo bajo presión.

RECOMENDACIONES

Primera.- Se podría recomendar la implementación de programas de bienestar y cuidado para los colaboradores, la promoción de una cultura laboral saludable y equilibrada, y el establecimiento de políticas que limiten el trabajo bajo presión y fomenten un ambiente laboral productivo y seguro para todos los colaboradores, es importante que la organización tome medidas para que los colaboradores tengan condiciones para concentrarse y promover un ambiente de trabajo sin cansancio emocional, saludable y productivo, la capacitación en habilidades de gestión del estrés y la promoción de una cultura laboral positiva.

Segunda. - Es importante tomar medidas para abordar el estrés laboral y fomentar un ambiente productivo y respetuoso en el lugar de trabajo. La capacitación sobre el maltrato emocional es una buena idea para ayudar a los colaboradores de nivel directivo a comprender cómo sus acciones pueden afectar a los demás y cómo evitar situaciones de conflicto o maltrato emocional en el trabajo. Además, es fundamental regular la agresión física para garantizar la seguridad y el bienestar de todos los colaboradores y crear un ambiente laboral positivo y colaborativo. Es importante que estas medidas sean implementadas de manera justa y equitativa para todos los colaboradores, independientemente de su rango jerárquico.

Tercera. - Se sugiere apoyar a los colaboradores en la realización de sus objetivos claros y personales en el trabajo. Ya que esto puede mejorar la gestión de recursos humanos y

ser una señal positiva para los colaboradores, lo que puede mejorar su satisfacción laboral y su compromiso con la organización. A su vez promover la disciplina y el orden para mejorar las habilidades de los colaboradores que pueden ayudar a alcanzar las metas institucionales y tener un trabajo más productivo y satisfactorio. Al mismo tiempo fomentar una cultura de trabajo saludable y evaluar el tiempo y la paciencia de los colaboradores para promover un ambiente de trabajo positivo.

Cuarta. - Si solo el 50% de los colaboradores experimentan estrés moderado a consecuencia del trabajo bajo presión, es importante considerar que aún hay un 50% que no lo experimenta. Sin embargo, el hecho de que el 50% de los colaboradores experimente estrés moderado es algo a tener en cuenta, ya que el estrés crónico puede afectar la salud física y mental de las personas y disminuir su productividad en el trabajo.

BIBLIOGRAFÍA

- Arribas, M. (2011). Hacia un modelo causal de las dimensiones del estrés académico en estudiantes de enfermería. *Revista Educación*.
- Bravo, M., & Morales, Y. (2019). La formación de habilidades profesionales en la educación superior. *Cubana de medicina Militar*.
- Chalfin, M., & Soares, J. (2011). Sentidos y significados del trabajo: un análisis con base en diferentes perspectivas teóricas y epistemológicas en psicología. *Universitas Psychologica*.
- Charaja, F. (2019). *El MAPIC de la investigación científica (Cuarta ed.)*. Puno, Perú: Corporación MERU E.I.R.L.
- Choque, D. (2017). *Estrés Laboral y su Influencia en el Clima Organizacional de la Caja Municipal de ahorro y créditos de Tacna-agencia Puno*. pregrado. Universidad Nacional del Altiplano, Puno.
- Cirera, O., & Rueda, E. (2012). *Impacto de los estresores laborales en los profesionales y las organizaciones análisis de investigaciones publicadas (Vol. 15)*. Argentina.
- Escobar, C. (2021). *Nuevas modalidades de trabajo y motivación laboral: una aproximación a la realidad de los colaboradores de la organización de CODESS*. pregrado. Corporación Universitaria Minuto de Dios, Cundinamarca.
- Fuentes, L., & Link, F. (2014). *Competitividad, mercados del trabajo y estructura socioterritorial en Bogotá, Lima y Santiago*. *Revista Geografía norte grande*.
- Gomez, A. (2003). *Acerca del trabajo en grupos o equipos*. Scielo.
- Hernandez-Sampieri, R., & Baptista, M. (2010). *Metodología de la Investigación (5ta ed.)*. México: McGRAW-HILL.
- Hernandez-Sampieri, R., Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. las rutas cuantitativas, cualitativas y mixtas*. México: Mc GRAW-HILL interamericana editores, S.A. de C.V.

- Lago, J. (2014). La polivalencia: una aproximación a su factibilidad. Revista Nulan.
- Londoña, O., Escobar, M. (2017). Colaborador social del conocimiento: noción desde la teoría del capital intelectual. Revista de Pedagogía.
- Machuca, J. (2018). Estrés y Desempeño Laboral en los Trabajadores de la GREA, Arequipa. pregrado. Universidad Cesar Vallejo, Perú.
- Martínez, A. (2010). El síndrome de burnout, evolución conceptual y estado actual de la cuestión. Vivat academia.
- Murguruza, J. (2018). El estrés laboral y su influencia en el clima organizacional de la empresa inversiones civiles Santa Rosa SAC- Mallay. pregrado. Universidad Nacional Jose Faustino Sanchez Carrion, Huacho.
- Naranjo, M. (2009). Una revisión teórica sobre el estrés y algunos aspectos relevantes de este en el ámbito educativo. Revista Educación.
- Neyra, L. H. (2020). Impacto del covid - 19 en los llamados colaboradores de una empresa. Puno: Universidad Nacional del Altiplano.
- Rentería, E. (2021). Influencia del estrés en el rendimiento laboral de los colaboradores de la financiera Caja Sipan-Chiclayo. pregrado. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo.
- Rodríguez, G. (2013). La presión como factor estresor en el entorno laboral publicitario. Poliantea.
- Rodríguez, R., & Rivas, S. (2011). Estrés y burnout en el trabajo: diferencias, actualizaciones y líneas de intervención. Scielo.
- Rupay, S. (2018). Niveles de estrés laboral y riesgos psicosociales laborales en tripulantes de cabina de una aerolínea de Perú. pregrado. Universidad Ricardo Palma, Lima.
- Salazar, T., & Tanchiva, M. (2020). Estrés Laboral en la oficina ejecutiva de recursos humanos del gobierno regional de Loreto, periodo 2020. pregrado. Universidad Científica del Perú, Iquitos.

- Sanchez, C. (2017). Trabajo bajo presión como estrategia de motivación para las organizaciones en Colombia. pregrado. Universidad Militar Nueva Granada, Colombia.
- Sanchez, F. (2011). Estrés laboral, satisfacción en el trabajo y bienestar psicológico en trabajadores de una industria cerealera. pregrado. Universidad Abierta Interamericana, Argentina.
- Sarabia, M. (2015). Los factores estresores y el desempeño laboral del personal de la empresa distrito Olmedo de la ciudad de Iquitos. Ecuador.
- Sergueyevna, N., & Mosher, E. (2013). Teorías motivacionales desde la perspectiva del comportamiento del consumidor. *Negotium*.
- Vasquez, L. (2018). El estrés laboral y su influencia con la productividad laboral de los colaboradores de la agencia Crediscotia Cajamarca. pregrado. Universidad privada del norte, Cajamarca.
- Vilca, L. (2014). Influencia del estrés en el desempeño laboral en Promujer INC en los centros focales Laykakota y Bellavista de la ciudad de Puno. pregrado. Universidad Nacional del Altiplano, Puno.
- Zuñiga, E. (2019). El Estrés Laboral y su Influencia en el desempeño de los trabajadores. *scielo*, 22.

ANEXOS

Anexo 01: Matriz de consistencia

Problema	Objetivo	Hipótesis	Vari able	Dimen sión	Método	Estadísti ca
<p>PROBLEMA GENERAL:</p> <p>¿Cuál es la influencia de la modalidad de trabajo bajo presión en el estrés laboral en los colaboradores de la financiera Credinka, el Collao llave – 2022?</p> <p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</p> <p>¿Como la modalidad de trabajo bajo influye en la dimensión cansancio emocional de los colaboradores de la financiera Credinka, el Collao llave – 2022?</p> <p>¿De qué manera influye la modalidad de trabajo bajo presión influye en la dimensión despersonalización de los colaboradores de la financiera Credinka, el</p>	<p>OBJETIVO GENERAL</p> <p>Determinar la influencia de la modalidad de trabajo bajo presión en el estrés laboral en los colaboradores de la financiera Credinka, el Collao llave – 2022.</p>	<p>.HIPÓTESIS GENERAL</p> <p>La modalidad de trabajo bajo presión influye significativamente en el estrés laboral en los colaboradores de la financiera Credinka, el Collao llave – 2022.</p>	<p>V1. Trab ajo bajo pres ión</p> <p>V2. Estr és Lab oral</p>	<p>Reacci ón a bajo pres ión</p> <p>Cans</p> <p>Desp erson alizaci ón</p> <p>Realiz ación</p>	<p>Diseño de investigación: Descriptivo-corr elacional</p>  <p>Tipo de investigación:</p>	<p>Software SPSS (Statistic al package for the social sciences) de la AN IBM COMPA NY Versión 22.0.</p>
	<p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</p> <p>Establecer la influencia de la modalidad de trabajo bajo presión en la dimensión cansancio emocional de los colaboradores de la financiera Credinka, el Collao llave – 2022.</p>	<p>HIPÓTESIS ESPECÍFICOS</p> <p>La modalidad de trabajo bajo presión influye significativamente en el cansancio emocional de los colaboradores de la financiera Credinka, el Collao llave – 2022.</p>			<p>Cuantitativo no experimental</p> <p>Método de investigación: Hipotético-dedu ctivo</p> <p>Nivel de investigación:</p> <p>Analítico, explicativo, aplicado</p> <p>Población: trabajadores de la financiera Credinka</p>	
	<p>Definir la influencia de la modalidad de trabajo bajo presión en la dimensión despersonalización de los colaboradores de la</p>	<p>La modalidad de trabajo bajo presión influye significativamente en la despersonalización de los colaboradores de la financiera Credinka, el Collao llave – 2022.</p> <p>La modalidad de trabajo bajo presión influye</p>			<p>Muestra: 30 trabajadores</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p> <p>Validez: juicio de expertos</p>	

<p>Collao llave – 2022?</p> <p>¿Cómo influye la modalidad de trabajo bajo presión en la dimensión realización personal de los colaboradores de la financiera Credinka, el Collao llave – 2022?</p> <p>¿Cuál es el nivel de estrés según dimensiones de los colaboradores de la financiera Credinka, el Collao llave – 2022?</p>	<p>financiera Credinka, el Collao llave – 2022.</p> <p>Evaluar la influencia de la modalidad de trabajo bajo presión en la dimensión realización personal de los colaboradores de la financiera Credinka, el Collao llave – 2022.</p> <p>Establecer el nivel de estrés según dimensiones de los colaboradores de la financiera Credinka, el Collao llave – 2022.</p>	<p>significativamente en la realización personal de los colaboradores de la financiera Credinka, el Collao llave – 2022.</p> <p>El nivel de estrés de los colaboradores es alto en cansancio emocional, despersonalización, y realización personal de la financiera Credinka, el Collao llave – 2022.</p>			<p>Confiabilidad: alfa de cronbach.</p>	
---	--	---	--	--	--	--

Anexo 02: Instrumento de recolección de datos



UNIVERSIDAD PRIVADA SAN CARLOS

FACULTAD DE CIENCIAS

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS

V1	TRABAJO BAJO PRESIÓN
1.1.	Reacción a bajo presión
1.1.1.	¿Cree usted que existe prioridad en su centro laboral? 1= Nunca 2= A veces 3= Siempre
1.1.2.	¿Cree usted que existe control al horario laboral? 1= Nunca 2= A veces 3= Siempre
1.1.3.	¿Usted piensa en el cliente, cuando efectúa la atención, como principio institucional?

	<p>1= Nunca</p> <p>2= A veces</p> <p>3= Siempre</p>
1.1.4.	<p>¿Usted descarta las tareas improductivas en su centro laboral?</p> <p>1= Nunca</p> <p>2= A veces</p> <p>3= Siempre</p>
1.1.5.	<p>¿Usted practica soluciones cuando se presenta un problema en su centro laboral?</p> <p>1= Nunca</p> <p>2= A veces</p> <p>3= Siempre</p>
1.1.6.	<p>¿Usted trabaja en equipo en su centro laboral?</p> <p>1= Nunca</p> <p>2= A veces</p> <p>3= Siempre</p>

1.1.7.	<p>¿Usted visualiza el éxito en su centro laboral?</p> <p>1= Nunca</p> <p>2= A veces</p> <p>3= Siempre</p>
---------------	--

V2	ESTRÉS LABORAL
2.1.	Cansancio laboral
2.1.1.	<p>¿Usted cómo trabajador siente un cansancio extremo en su centro laboral?</p> <p>1= Nunca</p> <p>2= Casi nunca</p> <p>3= A veces</p> <p>4= Casi siempre</p> <p>5= Siempre</p>
2.1.2.	<p>¿Usted en su centro laboral tiene dificultad para concentrarse?</p> <p>1= Nunca</p>

	<p>2= Casi nunca</p> <p>3= A veces</p> <p>4= Casi siempre</p> <p>5= Siempre</p>
2.1.3.	<p>¿Cree usted que existe un buen clima laboral, que le brinde un buen estado de ánimo?</p> <p>1= Nunca</p> <p>2= Casi nunca</p> <p>3= A veces</p> <p>4= Casi siempre</p> <p>5= Siempre</p>
2.2.	<p>Despersonalización</p>
2.2.1.	<p>¿Cree usted que ha sufrido un acontecimiento estresante grave en su centro laboral?</p> <p>1= Nunca</p> <p>2= Casi nunca</p> <p>3= A veces</p>

	<p>4= Casi siempre</p> <p>5= Siempre</p>
2.2.2.	<p>¿Usted ha sufrido un maltrato emocional en su centro laboral?</p> <p>1= Nunca</p> <p>2= Casi nunca</p> <p>3= A veces</p> <p>4= Casi siempre</p> <p>5= Siempre</p>
2.2.3.	<p>¿Usted ha sufrido agresión física en su centro laboral?</p> <p>1= Nunca</p> <p>2= Casi nunca</p> <p>3= A veces</p> <p>4= Casi siempre</p> <p>5= Siempre</p>
2.3.	<p>Realización personal</p>

2.3.1.	<p>¿Tiene usted objetivos claros en su realización personal en su centro laboral?</p> <p>1= Nunca</p> <p>2= Casi nunca</p> <p>3= A veces</p> <p>4= Casi siempre</p> <p>5= Siempre</p>
2.3.2.	<p>¿Usted practica la disciplina y el orden en su actividad laboral?</p> <p>1= Nunca</p> <p>2= Casi nunca</p> <p>3= A veces</p> <p>4= Casi siempre</p> <p>5= Siempre</p>
2.3.3.	<p>¿Usted tiene tiempo y paciencia en la realización de sus actividades laborales?</p> <p>1= Nunca</p> <p>2= Casi nunca</p>

3= A veces

4= Casi siempre

5= Siempre