

**UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO  
ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN  
CON MENCIÓN EN GERENCIA EMPRESARIAL**



**Estrés Laboral y su relación con el Desempeño Laboral de  
los Analistas de Negocios de la Caja Municipal de Lima**

# **TESIS**

**Presentada para optar el Grado Académico de Maestra en  
Administración con Mención en Gerencia Empresarial.**

**AUTOR**

**Lic. Diana del Pilar Díaz Sandoval**

**ASESOR**

**MAG. Willy Rolando Anaya Morales**

**<https://orcid.org/0000-0003-4474-2674>**

**LAMBAYEQUE, 2022**

Estrés Laboral y su relación con el Desempeño Laboral de los Analistas de Negocios de la  
Caja Municipal de Lima.



---

Lic. Diana del Pilar Díaz Sandoval  
Autor



---

Mag. Econ. Willy Rolando Anaya Morales  
Asesor

Tesis presentada a la Escuela de Postgrado de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo para  
optar el Grado Académico de: MAESTRA EN ADMINISTRACION CON MENCIÓN EN  
GERENCIA EMPRESARIAL

Aprobado por:



---

Dr. Elmer Américo Silva Romero  
Presidente del jurado



---

Dr. Juan Carlos Guissepe Pier Angelo Martino Sáname Castillo  
Secretario del jurado



---

Mg. Yasmi Fiorella Castañeda Vásquez  
Vocal del jurado

Lambayeque, 2022

## Acta de Sustentación

|  |   |                     |             |
|--|---|---------------------|-------------|
|  <b>UNPRG</b><br><small>UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO</small> | <b>ESCUELA DE POSGRADO</b><br><i>M. Sc. Francisco Villano Rodríguez</i> | Versión:            | 01          |
|  |   | Fecha de Aprobación | 29-8-2020   |
| UNIDAD DE INVESTIGACIÓN  | <u><b>FORMATO DE ACTA DE SUSTENTACIÓN VIRTUAL DE TESIS</b></u>          |                     | Pág. 1 de 3 |

### ACTA DE SUSTENTACIÓN VIRTUAL DE TESIS

Siendo las 11:00 a.m. del jueves 10 de noviembre de 2022, se dio inicio a la Sustentación Virtual de Tesis soportado por el sistema Google Meet, preparado y controlado por la Unidad de Tele Educación de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo de Lambayeque, con la participación en la Video Conferencia de los miembros del Jurado, nombrados con Resolución N°707-2021-EPG, de fecha 03 de septiembre de 2021, conformado por:

|  |            |
|--|------------|
| Dr. ELMER AMÉRICO SILVA ROMERO                               | Presidente |
| Dr. JUAN CARLOS GUISEPPE PIER ANGELO MARTINO SAMAME CASTILLO | Secretario |
| Mg. YASMY FIORELLA CASTAÑEDA VÁSQUEZ                         | Vocal      |
| Mg. WILLY ROLANDO ANAYA MORALES                              | Asesor     |


Para evaluar el informe de tesis de la tesista DIANA DEL PILAR DIAZ SANDOVAL, candidata a optar el grado de MAESTRA EN ADMINISTRACIÓN CON MENCIÓN EN GERENCIA EMPRESARIAL, con la tesis titulada "ESTRÉS LABORAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS ANALISTAS DE NEGOCIOS DE LA CAJA MUNICIPAL DE LIMA".

El Sr. Presidente, después de transmitir el saludo a todos los participantes en la Video Conferencia de la Sustentación Virtual ordenó la lectura de la Resolución N°1159-2022-EPG de fecha 04 de noviembre de 2022, que autoriza la Sustentación Virtual del Informe de tesis correspondiente, luego de lo cual autorizó a la candidata a efectuar la Sustentación Virtual, otorgándole 30 minutos de tiempo y autorizando también compartir su pantalla.

Culminada la exposición de la candidata, se procedió a la intervención de los miembros del jurado, exponiendo sus opiniones y observaciones correspondientes, posteriormente se realizaron las preguntas a la candidata.

Culminadas las preguntas y respuestas, el Sr. Presidente, autorizó el pase de los miembros del Jurado a la sala de video conferencia reservada para el debate sobre la Sustentación Virtual del Informe de tesis realizada por la candidata, evaluando en base a la rúbrica de

|                          |                             |                |
|--------------------------|-----------------------------|----------------|
| Formato : Físico/Digital | Ubicación : UI- EPG - UNPRG | Actualización: |
|--------------------------|-----------------------------|----------------|

|  |   |                     |           |
|--|---|---------------------|-----------|
|  <b>UNPRG</b><br><small>UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO</small> | <b>ESCUELA DE POSGRADO</b><br><i>M. Sc. Juan Carlos Rodríguez</i> | Versión:            | 01        |
|  |   | Fecha de Aprobación | 29-8-2020 |
| UNIDAD DE INVESTIGACIÓN  | <u>FORMATO DE ACTA DE SUSTENTACIÓN VIRTUAL DE TESIS</u>           | Pág. 2 de 3         |           |

sustentación y determinando el resultado total de la tesis con 17 puntos, equivalente a calificativo de Bueno, quedando la candidata apta para optar el Grado de MAESTRA EN ADMINISTRACIÓN CON MENCIÓN EN GERENCIA EMPRESARIAL.

Se retornó a la Video Conferencia de Sustentación Virtual, se dio a conocer el resultado, dando lectura del acta y se culminó con los actos finales en la Video Conferencia de Sustentación Virtual.

Siendo las 12:10 p.m. se dio por concluido el acto de Sustentación Virtual.



Dr. ELMER AMÉRICO SILVA ROMERO  
PRESIDENTE



Dr. JUAN CARLOS GUISEPPE PIER ANGELO MARTINO SAMAME CASTILLO  
SECRETARIO



Mg. YASMY FIORELLA CASTAÑEDA VÁSQUEZ  
VOCAL

|                          |                             |                |
|--------------------------|-----------------------------|----------------|
| Formato : Físico/Digital | Ubicación : UI- EPG - UNPRG | Actualización: |
|--------------------------|-----------------------------|----------------|

### **Constancia de Aprobación de Originalidad de Tesis**

Yo, Willy Rolando Anaya Morales, Docente/ Asesor de tesis/ Revisar del trabajo de investigación, del (los) estudiante(s) Diana del Pilar Diaz Sandoval

Titulada: ESTRÉS LABORAL Y SU RELACION CON EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS ANALISTAS DE NEGOCIOS DE LA CAJA MUNICIPAL DE LIMA, luego de la revisión exhaustiva del documento constato que la misma tiene un índice de similitud de 14% verificable en el reporte de similitud del programa Turnitin.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio, A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo.

Lambayeque, 14 de diciembre del 2021



Dr. Willy Rolando Anaya Morales

.....  
NOMBRES Y APELLIDOS  
DNI:16692786  
ASESOR

## **Dedicatoria**

Esta tesis está dedicada:

A mis padres Elmer y Doris, quienes con su amor, paciencia y esfuerzo me han impulsado a seguir con mis sueños y cumplir con mis objetivos, gracias por inculcar en mí el ejemplo de esfuerzo y valentía, de no temer a las adversidades porque Dios está siempre conmigo.

A mis hermanas Evelyn, Ruth y a mi familia por su cariño y apoyo incondicional, por estar conmigo en todo momento gracias familia porque con sus oraciones, consejos y palabras de aliento hicieron de mí una mejor persona y de una u otra forma me acompañan en todos mis sueños y metas.

Finalmente quiero dedicar esta tesis a todas las personas que me apoyaron y han hecho que el trabajo se realice con éxito.

## **Agradecimiento**

Mi agradecimiento se dirige a quien ha forjado mi camino y me ha dirigido por el sendero correcto, a Dios a mis padres y a mi familia quienes en todo momento han estado conmigo ayudándome aprender de mis errores y a no cometerlos otra vez.

Les agradezco no solo por estar presentes aportando buenas cosas a mi vida, sino por los grandes lotes de felicidad y de diversas emociones que siempre me han causado.

Muchas gracias familia.

## Índice General

|  |      |
|--|------|
| Acta de Sustentación.....  | iii  |
| Constancia de Aprobación de Originalidad de Tesis .....                                    | v    |
| Dedicatoria.....   | vi   |
| Agradecimiento.....  | vii  |
| Índice General.....  | viii |
| Índice de Tablas .....   | x    |
| Índice de Figuras.....   | xi   |
| Índice de Anexos.....  | xii  |
| Resumen.....   | xiii |
| Abstract.....  | xiv  |
| Introducción .....   | 15   |
| Capítulo I.    Diseño Teórico .....  | 18   |
| 1.1    Antecedentes de la Investigación .....  | 18   |
| 1.2    Base Teórica .....  | 22   |
| 1.3    Definiciones Conceptuales .....   | 34   |
| 1.4    Operacionalización de las Variables.....  | 37   |
| 1.5    Hipótesis .....   | 38   |
| Capítulo II.   Métodos y Materiales .....  | 39   |
| 2.1    Tipo de Investigación .....   | 39   |
| 2.2    Método de Investigación .....   | 39   |
| 2.3    Diseño de Contrastación de la Hipótesis .....                                       | 39   |
| 2.4    Población, Muestra y Muestreo .....   | 40   |
| 2.5    Técnicas, Instrumentos, Equipos y Materiales de Recolección de Datos .....          | 40   |
| 2.6    Procesamiento y Análisis de Datos .....   | 42   |
| Capítulo III.   Resultados .....   | 43   |
| 3.1    El Estrés Laboral de los Analistas de Negocios de la Caja Municipal de Lima.....    | 43   |
| 3.2    El Desempeño Laboral de los Analistas de Negocios de la Caja Municipal de Lima..... | 49   |



|  |    |
|--|----|
| 3.3 Relación del Estrés Laboral y el Desempeño Laboral de los Analistas de Negocios de la Caja Municipal de Lima ..... | 55 |
| 3.4 Perfil de los Analistas de Negocios de la Caja Municipal de Lima .....   | 63 |
| Capítulo IV. Discusión.....  | 68 |
| Conclusiones .....   | 71 |
| Recomendaciones .....  | 73 |
| Referencias Bibliográficas .....   | 75 |
| Anexos .....   | 78 |

## Índice de Tablas

|  |    |
|--|----|
| Tabla 1 Operacionalización de las variables.....   | 37 |
| Tabla 2 Baremo de niveles para la variable estrés laboral .....  | 41 |
| Tabla 3 Baremo de niveles para la variable desempeño laboral .....   | 42 |
| Tabla 4 Nivel de la variable estrés laboral y sus dimensiones.....   | 43 |
| Tabla 5 Nivel de la variable desempeño laboral y sus dimensiones.....                                      | 50 |
| Tabla 6 Pruebas de normalidad.....   | 55 |
| Tabla 7 Relación entre las variables estrés laboral y desempeño laboral .....                              | 55 |
| Tabla 8 Correlación de la variable estrés laboral (VEL) con las dimensiones del desempeño<br>laboral ..... | 56 |
| Tabla 9 Correlación de la variable desempeño laboral (VDL) con las dimensiones del estrés<br>laboral ..... | 57 |
| Tabla 10 Resumen del modelo.....   | 58 |
| Tabla 11 ANOVA de las variables .....  | 59 |
| Tabla 12 Coeficientes de las variables .....   | 59 |
| Tabla 13 Estimaciones de los coeficientes estructurales del modelo .....                                   | 61 |
| Tabla 14 Medidas de ajuste del modelo.....   | 62 |
| Tabla 15 Niveles de estrés laboral por analistas de negocios .....   | 63 |
| Tabla 16 Niveles de desempeño laboral por analista de negocio .....  | 63 |
| Tabla 17 Distribución descriptiva de los analistas por género .....  | 66 |

## Índice de Figuras

|  |    |
|--|----|
| Figura 1. Modelo de facetas ampliado de Beehr y Newman .....   | 26 |
| Figura 2. Fases del estrés .....   | 24 |
| Figura 3. Dimensiones del Estrés Laboral .....   | 29 |
| Figura 4. Dimensiones del Desempeño Laboral .....  | 34 |
| Figura 5. Medias y brechas de la variable Estrés laboral y sus dimensiones.....                            | 44 |
| Figura 6. Medias y brechas de los ítems de la dimensión Territorio organizacional.....                     | 44 |
| Figura 7. Medias y brechas de los ítems de la dimensión Tecnología.....                                    | 45 |
| Figura 8. Medias y brechas de los ítems de la dimensión Influencia del líder .....                         | 46 |
| Figura 9. Medias y brechas de los ítems de la dimensión Falta de cohesión.....                             | 47 |
| Figura 10. Medias y brechas de los ítems de la dimensión Respaldo del grupo.....                           | 47 |
| Figura 11. Medias y brechas de los ítems de la dimensión Estructura organizacional.....                    | 48 |
| Figura 12. Medias y brechas de los ítems de la dimensión Clima organizacional .....                        | 49 |
| Figura 13. Medias y brechas de la variable desempeño laboral y sus dimensiones .....                       | 50 |
| Figura 14. Medias y brechas de los ítems de la dimensión Cumplimiento de las tareas .....                  | 51 |
| Figura 15. Medias y brechas de los ítems de la dimensión Trabajo en equipo.....                            | 52 |
| Figura 16. Medias y brechas de los ítems de la dimensión Disciplina laboral .....                          | 53 |
| Figura 17. Medias y brechas de los ítems de la dimensión Superación personal .....                         | 54 |
| Figura 18. Modelo de ecuaciones estructurales de las variables estrés laboral y desempeño<br>laboral ..... | 60 |
| Figura 19. Edad de los analistas de negocios.....  | 64 |
| Figura 20. Estado Civil .....  | 65 |
| Figura 21. Género .....  | 65 |
| Figura 22. Nivel educativo.....  | 66 |
| Figura 23. Número de hijos .....   | 67 |
| Figura 24. Crecimiento de cartera en miles de soles .....  | 67 |

## Índice de Anexos

|   |    |
|---|----|
| Anexo 1 Cuestionario de estrés laboral .....  | 78 |
| Anexo 2 Alfa de Cronbach del cuestionario de estrés laboral .....                         | 79 |
| Anexo 3 Cuestionario de desempeño laboral.....  | 80 |
| Anexo 4 Alfa de Cronbach del cuestionario de desempeño laboral .....                      | 81 |
| Anexo 5. Rúbricas de validación por juicio de expertos .....                              | 82 |
| Anexo 6. Cuestionario aplicado a los analistas de negocios de la Caja Metropolitana ..... | 85 |

## Resumen

La presente investigación tiene el propósito de determinar la relación entre el estrés laboral con el desempeño laboral de los analistas de negocios de la Caja Municipal de Lima en el 2021, trabajo que se desarrolló en un contexto de pandemia, donde se percibió una mayor presión en los trabajadores, haciendo que estos renuncien después de un tiempo. Mediante una investigación cuantitativa, de corte transversal, se aplicaron dos cuestionarios (el cuestionario del estrés laboral de la OIT-OMS de Ivancevich y Matteson y el cuestionario de desempeño laboral de Martha Alles), a 50 analistas de la Caja Municipal de Lima. Los resultados mostraron que existe una relación directa entre el estrés laboral y el desempeño laboral siendo el coeficiente beta de 0.304. Asimismo, el R cuadrado es de 0.204 que implica que los cambios en los predictores generan un cambio del 20.4% en el desempeño laboral. Además, los analistas tenían altos niveles de estrés laboral siendo un total de 58%, mientras que el 92% presentaban un alto nivel de desempeño laboral.

***Palabras clave:*** Estrés laboral, desempeño laboral, analista de negocios.

***Clasificación JEL:*** G23, J24, J28.

## **Abstract**

The purpose of this research is to determine the relationship between work stress and the work performance of business analysts at the Caja Municipal de Lima in 2021, work that took place in a pandemic context, where greater pressure was perceived in workers, causing them to resign after a while. Through quantitative, cross-sectional research, two questionnaires were applied (the ILO-WHO work stress questionnaire by Ivancevich and Matteson and the work performance questionnaire by Martha Alles) to 50 analysts from the Caja Municipal de Lima. The results showed that there is a direct relationship between job stress and job performance, with a beta coefficient of 0.304. Likewise, the R squared is 0.204, which implies that the changes in the predictors generate a 20.4% change in job performance. In addition, the analysts had high levels of job stress, a total of 58%, while 92% had a high level of job performance.

**Keywords:** Work stress, job performance, business analyst.

**JEL classification:** G23, J24, J28.

## **Introducción**

Al momento de analizar el desempeño laboral de los trabajadores en una empresa u organización por lo general se toman en cuenta valores como la producción, eficiente, etc. En donde además puede existir un bajo nivel en cuanto a la atención brindada a sus clientes o usuarios; sin embargo, este tipo de problemas pueden tener un común denominador, el cual es el estrés. El estrés laboral puede afectar significativamente los indicadores mencionados anteriormente, y es un problema que no distingue entre organizaciones públicas como privadas y en cualquier país, siendo uno de los problemas con mayor extensión del mundo.

Así mismo, el sector financiero lleva siendo uno de los más afectados en cuanto a sus niveles de estrés, ya que muchas instituciones financieras, buscan crecimiento de manera constantes enfocándose principalmente en la productividad y rentabilidad de la institución generando una mayor presión sobre los asesores financieros que deben cumplir una serie de objetivos mensuales, trimestrales, etc. Lo que se expresa de diferentes maneras, como (1) Ansiedad para no incumplir las metas fijadas respecto a saldo de colocaciones. (2) Hipersensibilidad a la crítica. (3) Aburrimiento. (4) Apatía para realizar sus funciones diarias. (5) Falta de satisfacción con el desempeño del empleo y mala productividad. (6) Predisposición a sufrir accidentes.

Además de lo anteriormente mencionado, muchas entidades financieras no enfatizan o dejan de lado en sus políticas organizacionales, en su afán de conseguir altos rendimientos a costa del desempeño de los colaboradores, aspectos clave como los psicológicos o los emocionales. Aspectos cruciales para que el trabajador muestre una alta predisposición para realizar sus actividades laborales y lograr sus objetivos propuestos, elevando de esa manera su desempeño laboral.

En esta investigación se tomó como unidad de estudio a los analistas de Caja Metropolitana. La Caja se creó bajo la denominación social de Caja Municipal de Crédito Popular de Lima en enero de 1947, iniciando operaciones en septiembre de 1949, se encarga de brindar créditos al público en general, además de realizar operaciones pasivas y activas con concejos provinciales y distritales. En términos generales la Caja Metropolitana puede realizar funciones como captación de ahorros; operaciones con moneda extranjera; realizar transferencias de fondos, así como cobros y pagos de los mismos; realizar giros; desempeñar el rol de fiduciarios en fideicomisos; brindar préstamos y emitir cartas fianzas,

Se ha podido percibir que los trabajadores de la Caja Metropolitana, sobre todo en aquellos que se desempeñan como asesores de negocios, están asumiendo una mayor presión en su trabajo; puesto que su principal función es convencer al cliente para que elija financiarse a través de la Caja Metropolitana. El cliente una vez que es convencido, recibe la gestión del asesor para el desembolso de dinero por parte de la entidad financiera; para ello antes se ha llevado a cabo una evaluación de su capacidad de pago, la viabilidad del crédito y posteriormente el asesor trabajara en la recuperación de ese crédito otorgado.

Debido al carácter del negocio, el asesor o el analista de negocios está en constante contacto con sus clientes tratando de persuadirlos para poder otorgar un crédito; por ello, debe de contar con permanente capacitación y preparación para poder cumplir con sus metas comerciales. Sin embargo, muchas veces la presión es alta, lo que obliga a muchos a renunciar a su cargo. A pesar de haberse notado, la Caja no toman en consideración este estrés laboral, siendo un aspecto que se descuida demasiado a tal punto que los trabajadores no logran desenvolverse satisfactoriamente en su puesto de trabajo.

Es por ello, que en este estudio se pretende analizar la relación del estrés laboral y el desempeño laboral, con atención en a los asesores o analistas de negocios que tienen como



objetivo el cumplimiento de una meta comercial. Para ello, se realizó la siguiente pregunta de investigación ¿cuál es la relación del estrés laboral y el desempeño laboral de los analistas de negocios de la Caja Municipal de Lima? Teniendo como objetivo general: determinar la relación del estrés laboral y el desempeño laboral de los analistas de negocios de la Caja Municipal de Lima y los objetivos específicos (1) Determinar el nivel del estrés laboral de los analistas de negocios de la Caja Municipal de Lima, (2) Determinar el nivel del desempeño laboral de los analistas de negocios de la Caja Municipal de Lima, (3) Determinar la asociación del estrés laboral y el desempeño laboral de los analistas de negocios de la Caja Municipal de Lima (4) Determinar el perfil de los analistas de negocios de la Caja Municipal de Lima.

En esta investigación se observó que el estrés, es una de las afecciones más recurrentes de los trabajadores de estos entes financieros. Los efectos de esta afección, es que va a dificultar el desempeño laboral y la satisfacción del personal, se puede convertir en un estado habitual o permanente, que va a influir además en el estado de salud de los trabajadores, sobre todo del área de negocios del sistema financiero; por ello, es necesario su investigación y tratamiento oportuno.

La presente tesis tomó en cuenta la disponibilidad laboral para el acceso a la información de los asesores de negocios de la Caja Metropolitana de Lima, se garantizó la reserva de datos y la confidencialidad de la información.

## **Capítulo I.      Diseño Teórico**

### **1.1      Antecedentes de la Investigación**

El estrés es hoy uno de los factores importantes a considerar en el campo ocupacional, no obstante, no es un concepto moderno como se cree erróneamente. Los estresores laborales y los factores de desempeño de la productividad fueron estudiados a nivel mundial y nacional en el área de las finanzas.

Angeles (2019) en su investigación titulada “Estrés laboral y satisfacción laboral del personal del centro de atención residencial Renacer”, buscó determinar la relación entre las variables estrés laboral y satisfacción laboral en el personal del Centro de Atención Residencial Renacer, debido a que el nivel de estrés y de satisfacción laboral terminaban afectando el rendimiento y calidad de atención del personal en sus diversas actividades laborales; más aún en un centro en donde las personas que reciben estos tratos son personas vulnerables, con discapacidad o en estado de riesgo. Para lograr el objetivo planteado se encuestó a 68 trabajadores del centro de atención residencial Renacer utilizando la escala de OIT – OMS adaptada para el personal del CAR Renacer y para medir satisfacción laboral se utilizó la encuesta del Personal de Salud del Ministerio de Salud. Tras el procesamiento de los resultados se encontró que hay una correlación inversa ( $-0.576$ ) y significativa (Rho de Spearman de 0.000) entre las variables estrés laboral e insatisfacción laboral, siendo que a medida que incrementa el estrés laboral la satisfacción disminuye.

Por otro lado, Flores (2019) en su estudio “Estrés Laboral y su relación con el desempeño laboral de los analistas de crédito de la caja municipal de ahorro y crédito de Tacna agencias y oficinas ubicadas en la región Puno, 2016 -2017”, tuvo como objetivo determinar la relación entre ambas variables, además este estudio mostró como algunos

trabajadores de entidades financieras tienen una alta carga de responsabilidad ya que en innumerables ocasiones tienen que mantener un trato directo con prestatarios, realizar evaluaciones para luego proceder con el crédito solicitado en base a ciertos protocolos y procedimientos por parte de la empresa; así mismo, el estudio mostró como los riesgos psicosociales y factores estresores propios del ambiente laboral ocasionan problemas psicoemocionales que repercuten en la forma en cómo atienden a los clientes, su desempeño laboral y la relación con sus clientes y jefes inmediatos.

En otra investigación realizada por Velarde (2018) titulada “El estrés laboral y su relación con el desempeño laboral en los trabajadores de la municipalidad provincial de Tambopata en el año 2018” tuvo como objetivo determinar la relación entre los niveles de estrés y el desempeño laborales de los trabajadores de la Municipalidad provincial de Tambopata. En esta investigación se realizó un diseño descriptivo, correlacional y de corte transversal, se utilizaron dos cuestionarios para determinar el estrés laboral en relación con el desempeño laboral a 220 trabajadores, obteniendo como resultados que el coeficiente de correlación de Pearson mostró efectivamente, una asociación entre dichas variables con un  $p = 0.000$  con una correlación de 0.756, reflejando una correlación positiva existente. El autor concluyó que existe un alto nivel de estrés laboral en gran parte de los trabajadores, sugiriendo acciones para mitigarlo por parte de especialistas.

Chuquimallco (2018) en su tesis “Estrés laboral y clima organizacional en la institución educativa “Ciencias” – Cusco” buscó determinar el grado de relación entre las variables estrés laboral y clima organizacional, puesto que consideró que el estrés es un factor que afecta el desempeño de los colaboradores dentro de la institución; para ello recopiló información de 80 docentes para medir las variables mencionadas mediante el Inventario del Síndrome de Desgaste Profesional Burnout para Docentes o el cuestionario de Maslach

Burnout Inventory (MBI) para la variable Estrés Laboral y el cuestionario de Clima Organizacional de Koys y Decottis para la variable Clima Organizacional. Encontró en los resultados un nivel de significancia de 0.05, aceptando la hipótesis del investigador y confirmando que existe una correlación entre las variables antes mencionadas llegando a la conclusión que el estrés laboral se relaciona significativamente con el clima organizacional.

Por otro lado, Laime (2018) en su investigación denominada “Relación entre el nivel de estrés y el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la gerencia regional de salud Arequipa – 2017” tuvo como objetivo determinar la relación entre el nivel de estrés y el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Gerencia Regional de Salud Arequipa en el 2017. Esta investigación tuvo un enfoque cuantitativo de diseño no experimental y correlacional. La muestra seleccionada fue de 75 trabajadores del área administrativo de la gerencia antes mencionada a los cuales se les aplicaron cuestionarios con un alfa de Cronbach de 0.864. Los resultados arrojaron que el 92% de los trabajadores presentaban un nivel intermedio de estrés; mientras que por el lado de la variable desempeño laboral, el porcentaje fue de 46% en un nivel regular, la correlación entre ambas variables fue alta con un Chi cuadrado de 0.671. Es estudio concluye que efectivamente existe una correlación entre ambas variables con una significancia de 0.015.

Otra investigación realizada por Gómez (2017) en su estudio “Análisis del estrés laboral en las instituciones financieras” profundiza en que la salud mental de los empleados ha tomado cierto interés por parte de las organizaciones, debido a que se ve involucrado su desempeño laboral a causa del estrés, afectando a muchas personas día a día. En el estudio se enfatiza en las causas y consecuencias del estrés, puesto que el cumplimiento de una meta comercial puede producir cierto estrés incrementando las posibilidades de padecerlo a medida que transcurren los días puesto que tienen un límite de tiempo para lograr los objetivos de las

entidades financieras. Concluye y pone énfasis en el desarrollo de gratos ambientes de trabajo en donde se sientas acompañados por los líderes de equipo, así como el personal de RRHH.

Palomino (2017) en su tesis titulada “Estrés laboral y desempeño laboral en evaluadores de certificaciones de DIGESA – 2017” tuvo como objetivo determinar la asociación entre el estrés laboral y el desempeño laboral en los evaluadores de DIGESA, con una población de 60 personas, para ellos se utilizó el cuestionario de la OIT-OMS (para medir el estrés laboral) y el Formato Convencional de Apreciación basado en Dolan (Para medir el desempeño laboral). Se obtuvieron como resultado que la significancia entre las variables era menor a 0.05, por lo que la correlación era positiva y estadísticamente significativa aceptándose la hipótesis del investigador, llegando a la conclusión que hay relación entre ambas variables y que el estrés laboral influye en el desempeño laboral.

Mejía, Mogollón, y Muñoz (2018) en su estudio “Estudio de los factores internos y externos que generan estrés en los trabajadores de la zona norte-Lima en la red de oficinas del Banbif y su influencia en las metas comerciales-2017”, se enfocó en los factores del estrés y cómo estos puede incidir en los objetivos comerciales. El estudio concluye en que efectivamente, existe una relación inversamente proporcional entre los causantes de estrés con el logro de objetivos comerciales debido a que constantemente son presionado para mejorar la rentabilidad del banco, resaltando el hecho de que, a un mayor sometimiento de estrés hay menos posibilidades de lograr las metas propuestas.

Finalmente, Santizo (2014), en su estudio “Estrés laboral en los empleados de las instituciones bancarias”, buscó averiguar el nivel de estrés que presentaban los colaboradores de instituciones bancarias del municipio de Tacaná, realizando una investigación descriptiva. Para lograr su objetivo propuesto, encuestó a 40 individuos de 20 a 50 años; para obtener los resultados, utilizó la prueba de apreciación de estrés. Los resultados arrojaron que los

empleados en mención alcanzaron un nivel medio de estrés; por ello, buscaron reducir las situaciones estresantes del trabajo a través de juegos, lecturas y deportes recreativos entre otras actividades. Además, el instrumento evidenció que los empleados del municipio están influenciados por aspectos tanto sociales como laborales, mostrando conductas propias de un nivel medio de estrés.

## **1.2 Base Teórica**

### **1.2.1 Teórica del estrés.**

El estrés como término surge en 1930, fecha en que un estudiante austriaco del centro de medicina en Praga pudo observar que los enfermos a quienes analizaba presentaban síntomas muy relacionados entre sí, los cuales no surgieron por parte de cambios fisiológicos entre otras enfermedades desconocidas para ese entonces, sino que algunos de los síntomas que presentaban los enfermos a los cuales analizaba, eran el cansancio, inapetencia, reducción en el peso, etc. Cautivando su atención le denominó “Síndrome de estar enfermo”, desde ese punto se empieza a estudiar otros tipos de estrés, así como sus características.

#### ***1.2.1.1 Los tipos de estrés.***

Se ha considerado dos tipos de estrés de acuerdo con sus efectos, el estrés positivo o eustrés y el estrés negativo o distrés, los cuales como su nombre lo indican pueden generar consecuencias a favor o contrarias en nuestra vida diaria.

##### ***1.2.1.1.1 Estrés Positivo (Eustrés).***

Por lo general, el estrés tiene una connotación negativa; esto por la existencia de diversas circunstancias que se hacen frente día a día. Hay ocasiones en la que el estrés resulta

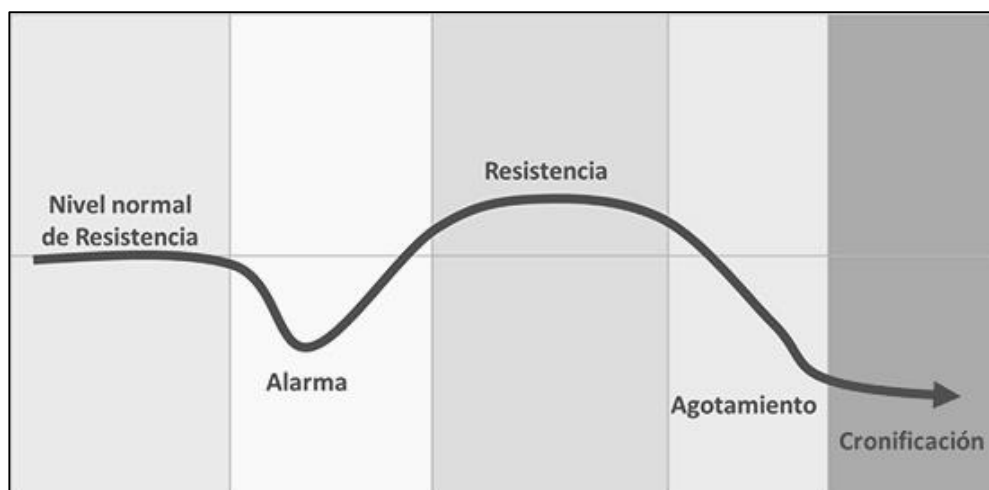
en un motivador, que ayuda a alcanzar el éxito siendo un combustible para el logro de los objetivos que los individuos se propongan (Copado y Rodríguez, 2015).

#### ***1.2.1.1.2 Estrés Negativo (Distrés).***

Como se mencionó anteriormente, el estrés tiene sus aspectos positivos; sin embargo, cuando esta situación se presenta constantemente y por tiempo prolongados puede causar daños en el individuo tanto físicos como mentales. A partir de este punto cualquier agente externo puede convertirse en un agente estresor, desde el sonido de una llamada celular, hasta una alarma, y peor aún, cuando estas situaciones se vuelven constantes, es normal que las personas se sientan agotadas por las mañanas y permanecer en ese estado hasta la noche, lo que a su vez ocasionará de que el sueño no sea reparador (Fernández, 2008).

#### ***1.2.1.2 Fases del estrés.***

El estrés desde que surge hasta su punto máximo de inflexión, pasa por distintas etapas a través de las cuales se va desarrollando progresivamente afectando a los individuos hasta sus máximas consecuencias. Según Melgosa (1999) el estrés pasa por 3 etapas o fases: fase de alarma, de resistencia y de agotamiento, las cuales fluctúan como se muestra en la siguiente figura:



*Figura 1. Fases del estrés*

Nota: Adaptado de “Sin Estrés” por Melgosa J., 1999, Editorial SAFELIZ S.L., p. 22. Copyright 2006 por Editorial SAFELIZ S.L.

Según Melgosa (1999) la fase de alarma es la fase en la que existe un aviso de presencia de un agente estresor, a partir de aquí se empiezan a desarrollar una serie de mecanismos por parte del organismo, alterándose de forma fisiológica y psicológica preparando al individuo a enfrentarse a una situación estresante. Seguidamente continúa la fase de resistencia en la que el individuo “negocia” con sus emociones con respecto a la situación para que esta sea menos dañina para el individuo. Posteriormente en la fase de agotamiento ocurre en caso de que la fase anterior fracase; es decir, que la adaptación al escenario estresante no resultó eficiente y por lo tanto podría llevar a trastornos fisiológicos, psicológicos crónicos o irreversibles.

### ***1.2.1.3 Síntomas del Estrés.***

Guízar (2004) indica que los síntomas son: la ira (frecuente), la escasa cooperatividad, el incremento en los vicios, los desórdenes físicos, la falta de conciliación de sueño e interrupciones constantes e inesperadas de sueño en las primeras horas de las mañanas. Así mismo, es necesario entender, que las tensiones pueden ser por ciertos periodos de tiempo o a largo plazo.



#### ***1.2.1.4 El estrés laboral.***

El estrés consiste en una enfermedad que afecta de manera negativa al individuo tanto física como emocionalmente. Para la Organización Internacional del Trabajo (OIT) el estrés es producido en cierto punto por una excesiva presión en el trabajo, que surge cuando la carga laboral es alta y los recursos con los que se cuenta (como habilidades o herramientas de trabajo) no compensan dicha carga, trayendo consigo un cierto desequilibrio. Sin embargo, también se puede producir por estresores ajenos al trabajador, existiendo un amplio rango de señales de estrés como cambios de humor hasta agotamiento o debilidad física. (OIT, 2018)

#### ***1.2.1.5 Modelos de estrés laboral.***

##### ***1.2.1.5.1 El modelo de Ajuste Persona-Ambiente de Harrinson.***

Este modelo se caracteriza por dividir a la persona con el ambiente, debido a que se concibe que la causa de estrés en un individuo es generada por su entorno. Este modelo indica que hay distinciones objetivas en cuanto al ambiente, aunque en la aplicación de este modelo no se ha demostrado un impacto en la salud mental, a excepción en que el ambiente fuera percibido de manera subjetiva por el sujeto.

##### ***1.2.1.5.2 El modelo de Facetas Ampliado de Beehr y Newman.***

En este modelo de estrés, pone énfasis en la faceta medioambiental, puesto que, según los autores de dicho modelo, los factores del estrés y su respuesta serían dos condiciones más que suficientes para propiciar una situación de estrés laboral. No se descartan otras causas que convergen en el estrés, por ejemplo, la faceta personal la cual se presenta en personas estables; sin embargo, al intervenir otros estresores estos podrían producir una variabilidad más desarrollada al estrés. Otra variable que se toma en cuenta es la de la variable

organizativa, la cual tiene que ver con el comportamiento de los colaboradores en situaciones de estrés. Finalmente, la faceta de duración implica la importancia del tiempo en el proceso del estrés.

Cabe mencionar que el modelo tiene una nueva versión, la cual cambia en el aspecto de las características personales, convirtiéndose así, su papel de moderador entre los estresores y la respuesta del estrés; así, cuando las características personales se presentan se puede dar lugar a distintos tipos de estrés. Con base en lo anterior, el modelo indica las medidas adoptadas para corregir problemas causados por agentes estresores, en el estrés y sus efectos en la organización.

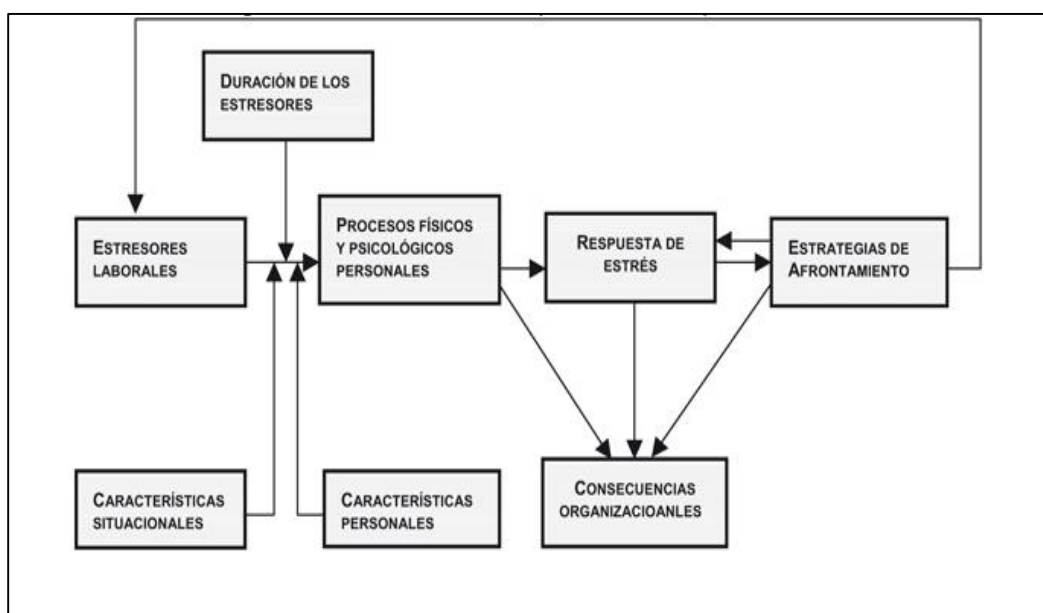


Figura 2. Modelo de Facetas Ampliado de Beehr y Newman

#### 1.2.1.5.3 El modelo de estrés laboral de Chiavenato

Según Chiavenato (2009), el estrés surge como respuesta a contextos o situaciones que pueden alterar el estado de quietud y tranquilidad de un sujeto. Tal como lo menciona, estos contextos pueden darse en situaciones como por ejemplo lograr una meta en la cual se siente demasiada presión o hay ciertas situaciones las cuales no tranquilizan al individuo,

afectando su salud física y mental; por ello, los individuos deben estar en una adecuada condición para que puedan desempeñar su rol en el trabajo sin alteraciones fisiológicas. Además, Chiavenato (2009) indica que hay algunas maneras de reducir el estrés como el enriquecerse del trabajo, rotar en ciertas situaciones el puesto de trabajo, analizar el puesto en el que se desarrolla y mejorar las habilidades; ya que en muchas ocasiones el estrés surge, cuando los trabajadores se sienten frustrados por no lograr una determinada tarea motivado por la falta de experticia. Otra manera de reducir el estrés es tener la oportunidad de comunicarse en el trabajo y eso a su vez conlleva en que el individuo pueda participar en la toma de decisiones y pueda tener un sentimiento de pertenencia dentro de su grupo de trabajo. También, es necesario que se realice cada cierto tiempo una evaluación de desempeño, ya que si el trabajador se desempeña de una forma precaria es posiblemente debido a un alto nivel de estrés que le impiden desenvolverse de manera fluida en sus labores; por ende, es importante que el área encargada evalúe a los trabajadores en busca de factores que lo puedan fatigar o mermar su bienestar.

#### ***1.2.1.5.4 El modelo de estrés de Lume.***

Según Lume (2010), hay ciertos factores que pueden incidir en el estrés, estos factores pueden surgir en cualquier momento y en cualquier lugar; así mismo, los causantes del estrés son denominados estresores, de los cuales algunos son: (1) Los factores ambientales: son los más comunes en cuanto a las causas de estrés en una organización. Algunos causantes de factores ambientales son los cambios en políticas económicas del país, la incertidumbre política, los cambios e innovaciones en la tecnología dado que existen personas que se consideran novicias o carecen de habilidades para manejar las nuevas tecnologías y (2) Los factores organizacionales: estos pueden ser diversos, y en diferentes niveles, por lo tanto, es esencial clasificarlos en base a sus tareas, su rol y las demandas interpersonales.

En las demandas de tarea son factores que se relacionan con el trabajo, así como las actividades, automatización y condiciones laborales. En cuanto a los factores según su rol se relaciona con las funciones particulares de un colaborador dentro de una organización, en algunas ocasiones se les sobrecarga de tarea o no hay claridad en cuanto a sus funciones y provocan ciertos conflictos en los roles. Además, las demandas interpersonales, son aquellas que surgen debido a la falta de apoyo social y a las malas relaciones sobre aquellos trabajadores que tienen muchas necesidades sociales. Así mismo, en la estructura organizacional, la cual puede generar diferencias entre personal de la organización, así como el nivel de toma de decisiones; por ello, el exceso de burocracia y la falta de participación podrían generar estrés en ellos. Por último, el liderazgo organizacional, dado que en ciertas circunstancias se crean una cultura de tensión y ansiedad a través de metas inalcanzables en corto plazo, llegando incluso hasta el control o despido de los colaboradores que no llegan a las metas propuestas por la organización.

Mientras que los factores individuales; son factores que se caracterizan por ser problemas inherentes a los individuos y pueden ser principalmente dos: los problemas familiares y los económicos. En los problemas familiares el estrés puede surgir desde problemas en la relación, hasta con los hijos los cuales afectan al individuo en el trabajo y le cuesta desapegarse de ello. Por otro lado, en los problemas económicos, pueden sugerir cuando sus ingresos son pueden cubrir sus gastos y por lo general surgen en personas que ganan regular o poco dinero.

#### ***1.2.1.6 El estrés laboral de Ivancevich y Matteson.***

John M. Ivancevich y Michel T. Matteson en su libro, “Estrés y trabajo: Una perspectiva gerencial”, afirman que las definiciones pueden basarse en la respuesta, en los estímulos y en la relación estímulo-respuesta. Los estresores se clasifican en; (1)

extraorganizacionales e (2) intraorganizacionales. “...Los primeros son eventos o situaciones ajenos a la vida laboral inmediata de la persona pero que influyen en el trabajo y en el desempeño; mientras que los segundos se relacionan con la fuente inicial del estresor y puede ser de tres tipos: individuales, por ejemplo, conflicto de roles, sobrecarga, etc., grupales, por ejemplo, falta de cohesión del grupo, conflicto intergrupar, etc., y organizacionales, por ejemplo, clima organizacional, estructura, tecnología, características de la tarea, la influencia del liderazgo, etc” (Hernández, 1996). Véase figura siguiente:

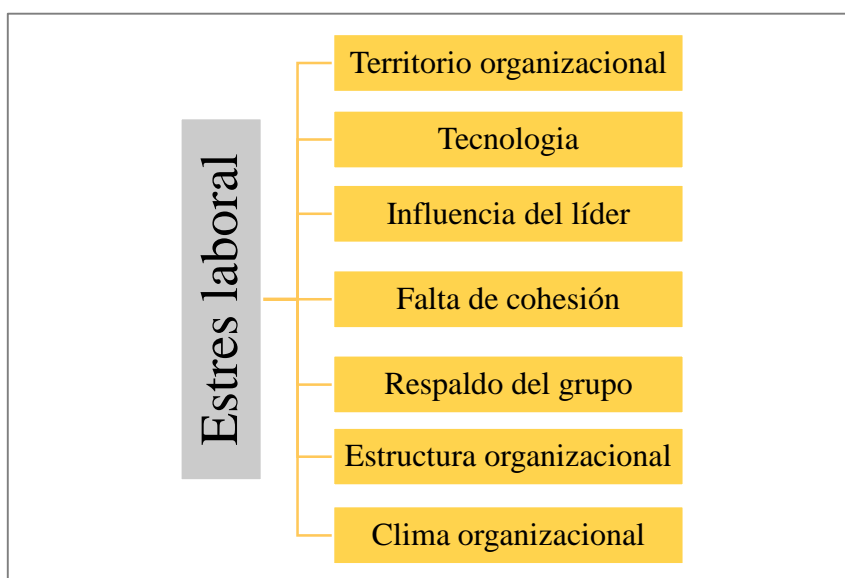


Figura 3. Dimensiones del Estrés Laboral de John M. Ivancevich y Michel T. Matteson

Así, los estos estresores o dimensiones presentados en la figura son: (1) Territorio organizacional, consiste en el escenario de actividades de una persona donde trabaja, bromea y piensa, siendo ese su espacio personal, (2) Tecnología, es la disponibilidad de recursos para cumplir con ciertos requerimientos y exigencias en el trabajo, esto implica también la preparación para el uso de la tecnología, (3) Influencia del líder, consiste en imponer autoridad y poder, referida esta última a la influencia como: legitimador, re compensador, experto y referente, (4 ) Falta de cohesión, es el que un grupo incurre en el no cumplimiento de los objetivos de trabajo, lo cual es considerado un factor estresante para el logro de

objetivo organizacionales, (5) Respaldo del grupo, los trabajadores y supervisores requieren del respaldo del grupo de trabajo para que estos se puedan sentir identificados tanto con la empresa como con la labor que realizan, (7 ) Estructura organizacional, consiste en la burocracia de la empresa y la posición del individuo dentro de la organización, así como también las relaciones de control sobre su trabajo para el logro de su satisfacción y desempeño y (7) Clima organizacional, que consiste en la atmosfera de la organización, la cual es propia de un esquema productivo (Chacín et al., 2002).

### **1.2.2 Teórica del desempeño laboral.**

El desempeño laboral está vinculado con el desempeño de la organización y este forma parte a su vez del proceso de planeación y control de la organización. Según Robbins & Coulter (2017), el desempeño es el resultado de una actividad o el resultado final de todas las actividades que realiza la organización; pero los gerentes están interesados por el desempeño organizacional de las actividades laborales, en este sentido su preocupación es que “...sus organizaciones, unidades o grupos de trabajo alcancen altos niveles de desempeño”

### **Medición del desempeño organizacional**

Los gerentes deben ser conscientes de cuáles son las medidas que brindan información para medir el desempeño de la organización. Así se tiene que entre los más utilizados están: (1) la medición de la productividad organizacional, (2) la medición de la eficacia organizacional y (3) la medición de las clasificaciones industriales.

(1) La productividad organizacional, se refiere a la cantidad de bienes o servicios elaborados divididos entre la cantidad de insumos utilizados en esa producción. El propósito de este indicador es elevar ese nivel de productividad; esto se logra, elevando el nivel de

producción disminuyendo la utilización de los insumos. Considerando que la producción está determinada por los ingresos mientras que los insumos están determinados por los costos, la misión de los gerentes es alcanzar elevar el nivel de productividad que no dependa de los ingresos sino de la reducción de costos o gastos en el uso de los insumos, mediante un desempeño laboral más eficiente.

(2) La eficacia organizacional, se refiere a que tan apropiados son los objetivos organizacionales y que tan bien se están cumpliendo; esto es para los gerentes, el alcanzar sus metas.

(3) Las clasificaciones industriales y empresariales, que le señalan a los gerentes que tan bien les está yendo a sus compañías respecto a otras. Estos rankings son muy usados y populares entre los gerentes y se tienen entre ellos a: Fortune 500, Global 500, IndustryWeek 1000, entre otras.

### **El control del desempeño de los empleados**

Los gerentes manejan personas y esto implica controlar el desempeño de los empleados, para asegurarse que el esfuerzo de los empleados tenga la magnitud y la calidad que hagan que los objetivos de la organización se cumplan. Para lograr lo anterior los gerentes deben apoyarse en el proceso de control mediante la medición del desempeño real, haciendo comparaciones con lo establecido o con las expectativas y llevando a cabo las correcciones necesarias. Como resultado los gerentes deben de dar: (1) una retroalimentación eficaz sobre el desempeño y (2) llevar a cabo acciones disciplinarias para hacer cumplir los reglamentos y los objetivos de la organización.

### **El control preventivo, el control concurrente y el control de retroalimentación**

Los gerentes necesitan de herramientas para medir el desempeño organizacional, pero antes de deben de contar con las siguientes perspectivas del control como es: (1) el control preventivo, que implica anticipar los problemas y está basada en los insumos, (2) el control concurrente, que considera corregir el problema en su momento y mirando el proceso y (3) el control de retroalimentación, que implica corregir el problema después de ocurrido y teniendo en cuenta los resultados. Las herramientas disponibles son diversas como, por ejemplo: (1) los controles financieros, (2) los controles de información y (3) cuadro de mando integral

### ***1.2.2.1 Modelos de desempeño laboral.***

#### ***1.2.2.1.1 El modelo de Guillen***

Para Guillen (2001) “La evaluación del desempeño es el proceso mediante el cual se evaluó el rendimiento global del empleado. Es por ello, por lo que los colaboradores procuran tener la retroalimentación respectiva para lograr cumplir con sus actividades.”

#### ***1.2.2.1.2 El modelo de Carmona, Vargas y Rosas***

Carmona, Vargas, y Rosas (2015) señalaron que el desempeño laboral se enfoca en identificar las habilidades y destrezas del colaborador, y evalúa un probable ascenso en la organización. Considera que los empleados son considerados como un recurso mas no como un ser integral.

#### ***1.2.2.1.2 El modelo de Hassard y Parker***

Hassard y Parker (1993) afirman que existen característica del desempeño laboral que están estrechamente relacionadas con la efectividad en el trabajo. Entre ellas mencionan la capacidad de adaptación al cambio, la comunicación efectiva para tener buenas relaciones



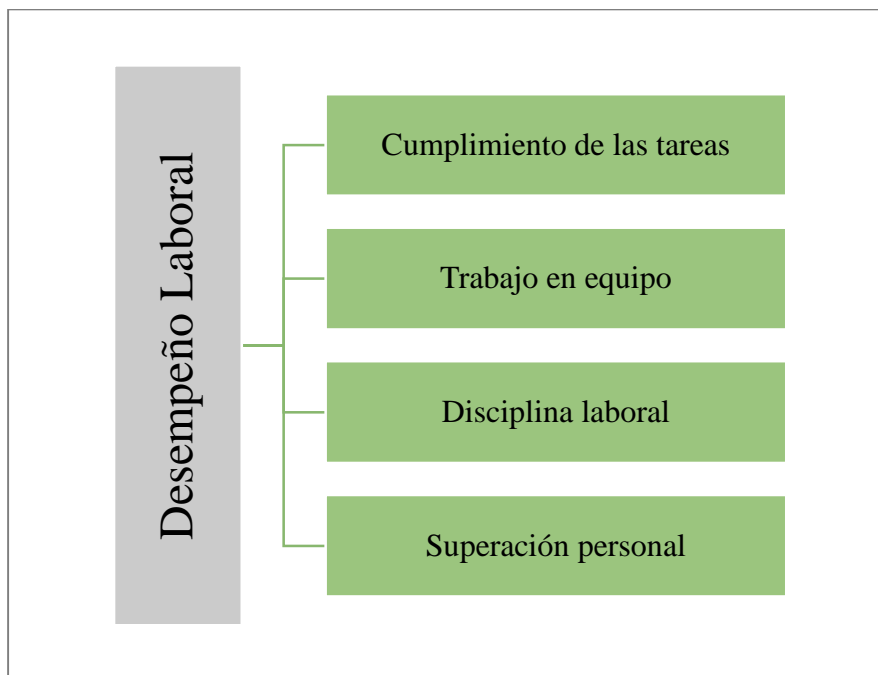
interpersonales, iniciativa propia para emprender y sentirse competente ante cualquier circunstancia adversa, la preparación e instrucción para seguir aprendiendo y así adquirir nuevos conocimientos, la orientación hacia el logro de un objetivo común y el tener una buena gestión del talento humano.

#### ***1.2.2.2 El desempeño laboral de Martha Alles***

Según Alles (2005), “El análisis del desempeño de una persona es un instrumento para dirigir y supervisar personal. Entre ellos tenemos, el desarrollo personal y profesional de los colaboradores, la mejora de la organización y el aprovechamiento adecuado de los recursos humanos”

Según Alles (2005) “La medición del desempeño tiende un puente entre el responsable y sus colaboradores de mutua comprensión y adecuado diálogo en cuanto a lo que se espera de cada uno y la forma en que se satisfacen las expectativas y cómo hacer para mejorar los resultados”.

Entre las dimensiones sugeridas se mencionan a las competencias cardinales, también llamadas competencias generales o genéricas. Estas competencias no están referidas a un puesto en particular sino, por el contrario, son un referente o modelo de toda la organización. En las competencias específicas es posible elaborar un informe por familia de puestos, donde un grupo de personas deben reunir las mismas competencias. Véase la figura siguiente:



*Figura 4. Dimensiones del Desempeño Laboral de Martha Alles*

Las dimensiones del desempeño laboral serían: (1) cumplimiento de las tareas, que consisten en el logro de los objetivos dentro de la organización acorde a sus metas según su área, (2) Trabajo en equipo, que es la capacidad para trabajar eficazmente en un grupo de trabajo, contribuyendo al óptimo rendimiento del grupo, manteniendo actitudes positivas con los demás y relaciones personales efectivas, (3) Disciplina laboral, es la capacidad de hacer lo que se debe en la organización en los plazos y requerimientos planteados por la organización o área y (4) Superación personal, son las ansias de superación o de mejorar por parte del personal, ya sea para alcanzar un objetivo organizacional o escalar en la estructura organizacional (Alles, 2005).

### **1.3 Definiciones Conceptuales**

Estrés laboral.

“Es aquel que se produce debido a la excesiva presión que tiene lugar en el entorno de trabajo. Generalmente son consecuencias del desequilibrio entre la exigencia laboral y la

capacidad o recursos disponibles para cumplirla eficientemente. Aunque en ocasiones, también puede originarse por factores completamente ajenos al trabajador” (OIT, 2018).

#### Desempeño laboral.

“La medición del desempeño tiende un puente entre el responsable y sus colaboradores de mutua comprensión y adecuado diálogo en cuanto a lo que se espera de cada uno y la forma en que se satisfacen las expectativas y cómo hacer para mejorar los resultados” (Alles, 2005).

#### Salud mental.

“La salud es un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades” (OMS, 2018).

#### Estresores.

“Los estresores son los estímulos, condiciones o situaciones que generan estrés. Se pueden encontrar muchas situaciones estresantes y también muchas clasificaciones de las mismas” (Ministerio de Sanidad, 2021).

#### Competencias.

“Pericia, aptitud o idoneidad para hacer algo o intervenir en un asunto determinado” (RAE, 2021)

#### Eutrés.

Es el estrés resulta en un motivador que ayuda a alcanzar el éxito siendo un combustible para el logro de los objetivos que los individuos se propongan (Copado y Rodríguez, 2015).

Distrés.

Es el estrés que se presenta constantemente y por tiempo prolongados puede causar daños en el individuo tanto físicos como mentales (Fernández, 2008).

Estrés.

“Tensión provocada por situaciones agobiantes que originan reacciones psicosomáticas o trastornos psicológicos a veces graves” (RAE, 2021).

Clima organizacional.

El clima organizacional consiste en la atmosfera de la organización, la cual es propia de un esquema productivo (Chacín et al., 2002).

Enfermedad crónica.

“Son aquellas dolencias que requieren una atención constante a lo largo de años o décadas y que comprenden un amplio rango de problemas de salud” OMS (2011).

## 1.4 Operacionalización de las Variables

Tabla 1  
*Operacionalización de las variables*

| Variables                                      | Definición de las variables  | Dimensiones                | Indicadores | Instrumentos de recolección de datos |
|--|--|----------------------------|-------------|--------------------------------------|
| Variable independiente:<br><br>ESTRÉS LABORAL  | Según la OIT - OMS(1989) “El estrés laboral se define como el desequilibrio entre las aspiraciones del sujeto y la realidad de sus condiciones de trabajo, también puede definirse como un conjunto de reacciones nocivas tanto físicas como emocionales, que subyacen cuando las exigencias del trabajo exceden las capacidades, los recursos o las necesidades del trabajador ansiedad, depresión, enfermedades cardíacas” | Territorio organizacional  | 3,15,22     | Técnica:<br>Encuesta                 |
|  |  | Tecnología                 | 4,14,25     |                                      |
|  |  | Influencia del líder       | 5,6,13,17   |                                      |
|  |  | Falta de cohesión          | 7,9,18,21   |                                      |
|  |  | Respaldo del grupo         | 8,19,23     | Instrumento:<br>Cuestionario         |
|  |  | Estructura organizacional  | 2,12,16,24  |                                      |
|  |  | Clima organizacional       | 1,10,11,20  |                                      |
| Variable dependiente:<br><br>DESEMPEÑO LABORAL | Según Alles (2005) “La medición del desempeño tiende un puente entre el responsable y sus colaboradores de mutua comprensión y adecuado diálogo en cuanto a lo que se espera de cada uno y la forma en que se satisfacen las expectativas y cómo hacer para mejorar los resultados”.   | Cumplimiento de las tareas | 1-5         | Técnica:<br>Encuesta                 |
|  |  | Trabajo en equipo          | 6-10        |                                      |
|  |  | Disciplina laboral         | 11-15       | Instrumento:<br>Cuestionario         |
|  |  | Superación personal        | 16-20       |                                      |

Fuente: Elaboración propia

## 1.5 Hipótesis

Existe una relación indirecta entre estrés laboral y el desempeño laboral de los analistas de negocios de la Caja Municipal de Lima. Esto implicaría una influencia entre incremento del estrés laboral causando una disminución del desempeño laboral. En consecuencia, se trata de evidenciar una relación causal del estrés laboral hacia el desempeño laboral de los analistas de la Caja Metropolitana.

El modelo especificado queda se expresa de la siguiente manera:

$$Y = a + b X$$

Donde:

Y: es el desempeño laboral de los analistas de negocios de la Caja Metropolitana

X: es el estrés laboral de los analistas de negocios de la Caja Metropolitana

$$b < 0$$

H0: Hipótesis nula: Existe una relación inversa o negativa

H1: Hipótesis alterna: Existe una relación directa o positiva

La estimación del parámetro b, dará cumplimiento de esa manera al objetivo general y los objetivos específicos.

## **Capítulo II. Métodos y Materiales**

### **2.1 Tipo de Investigación**

Esta investigación es de tipo aplicada debido a que se buscó confirmar una teoría; así mismo, se trata de una investigación de nivel explicativo porque buscó la relación causa efecto entre las variables. Se realizó la medición de los indicadores y estableció las correlaciones entre las variables.

### **2.2 Método de Investigación**

El método de investigación es cuantitativo porque se midió cada una de los indicadores, las dimensiones y las variables; posteriormente fue cuantificado el impacto de una variable sobre la otra, de este modo se confirmó la hipótesis planteada.

### **2.3 Diseño de Contrastación de la Hipótesis**

La presente investigación es una investigación no experimental, dado que las investigaciones sociales no se pueden reproducirse en el laboratorio, dado que las conductas de las unidades de análisis son cambiantes. El estudio fue de corte transversal, porque se tomó información en un momento determinado o se aplicó una encuesta. Además, se diseñó una ecuación entre las variables para determinar la causalidad o el impacto representado por el coeficiente beta.

El modelo o ecuación a ser estimada es:

$$Y = a + b X$$

Donde:

Y: es el desempeño laboral de los analistas de negocios de la Caja Metropolitana

X: es el estrés laboral de los analistas de negocios de la Caja Metropolitana

## **2.4 Población, Muestra y Muestreo**

### **2.4.1 Población.**

La población corresponde a la totalidad de analistas de crédito del área de negocios de la Caja Municipal de Lima a nivel nacional. Se tuvo una población identificada finita de N=50 participantes que fueron seleccionados para el estudio.

### **2.4.2 Muestra y muestreo.**

Habiéndose considerado que la población es pequeña y se trata de una población finita, no se llevó a cabo algún proceso de muestreo, no fue necesario; por el contrario, se consideró a toda esa población, resultando en un tipo de censo con ellos se buscó obtener información de toda la población identificada.

## **2.5 Técnicas, Instrumentos, Equipos y Materiales de Recolección de Datos**

### **2.5.1 Técnicas.**

La técnica que se usó en el estudio fue la encuesta, la cual permitió obtener la información de los analistas de negocios de la Caja Municipal de Lima. Esta técnica tuvo la ventaja de obtener información rápida de la unidad de análisis.

### **2.5.2 Instrumento.**

El instrumento diseñado para este estudio tuvo por finalidad medir tanto el estrés laboral como el desempeño laboral, mediante dos cuestionarios tipo escala de Likert con los siguientes valores: 1 = Nunca; 2 = Raras veces; 3 = Ocasionalmente; 4 = Algunas veces; 5 = Frecuentemente; 6 = Generalmente; 7 = Siempre.



El cuestionario diseñado para cada variable con escalamiento Likert (estrés laboral y desempeño laboral), fueron adaptados previamente para ser aplicados a los analistas de crédito de la Caja Metropolitana, tal como se ve en las afirmaciones de cada instrumento que aparecen en el anexo del estudio.

Para medir el estrés laboral, se utilizó el cuestionario de publicado por la OIT-OMS el cual consta de 25 preguntas, este cuestionario fue validado en 1989 por Ivancevich y Matteson al aplicarlo a una muestra de 38,072 trabajadores de distintos sectores productivos, el cual arrojó una confiabilidad con coeficiente de Cronbach de 0.966. Así, para esta investigación el Alfa de Cronbach resultó de 0.975.

En el estudio también se calculó el baremo para medir los niveles que alcanza la variable estrés laboral para los distintos niveles promedio. Véase la Tabla 2

Tabla 2  
*Baremo de niveles para la variable estrés laboral*

| Nivel | Rango |      |
|-------|-------|------|
| Bajo  | 0.00  | 2.33 |
| Medio | 2.34  | 4.67 |
| Alto  | 4.68  | 7.00 |

Fuente: Elaboración propia

El cuestionario aplicado para el desempeño laboral fue el desarrollado por Martha Alles y consta de 19 preguntas, las cuales también serán aplicadas por escalamiento Likert, obteniendo un Alfa de Cronbach de 0.959. Además, dicho test tiene la siguiente escala: 1= Totalmente en desacuerdo; 2 = En desacuerdo; 3= Indiferente; 4 = De acuerdo; 5= Totalmente de acuerdo. Del mismo modo, se realizó un baremo en el cual se muestran los niveles en base al promedio de respuestas de los encuestados como se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 3  
*Baremo de niveles para la variable desempeño laboral*

| Nivel | Rango |      |
|-------|-------|------|
| Bajo  | 0.00  | 1.67 |
| Medio | 1.68  | 3.35 |
| Alto  | 3.36  | 5.00 |

Fuente: Elaboración propia

## 2.6 Procesamiento y Análisis de Datos

La recolección de información se realizó con un cuestionario con escalamiento Likert, a través del cual se obtuvo la información de los encuestados. Luego se procedió a su tabulación mediante las hojas de cálculo de Excel. Posteriormente el análisis de datos o el modelado de la ecuación se llevó a cabo con el paquete estadístico SPSS.

### Capítulo III. Resultados

#### 3.1 El Estrés Laboral de los Analistas de Negocios de la Caja Municipal de Lima

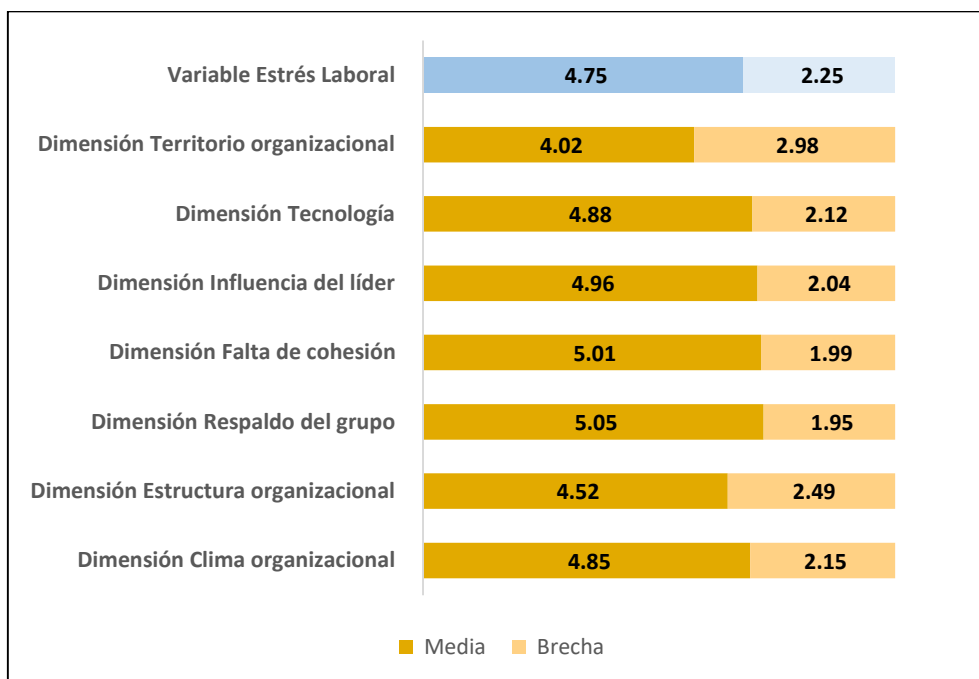
Con la finalidad de tener un panorama general se realizaron encuestas en las cuales se puede apreciar las diferentes variables con sus dimensiones, así como la comparación de las brechas que existen en cada una de estas clasificándolas en determinados niveles de acuerdo con el baremo que se estableció en la metodología del presente trabajo de investigación.

Tabla 4  
*Nivel de la variable estrés laboral y sus dimensiones*

| Variable y sus dimensiones          | Media | Brecha | Nivel |
|-------------------------------------|-------|--------|-------|
| Variable Estrés Laboral             | 4.77  | 2.23   | Alto  |
| Dimensión Territorio Organizacional | 4.02  | 2.98   | Medio |
| Dimensión Tecnología                | 4.88  | 2.12   | Alto  |
| Dimensión Influencia del Líder      | 4.96  | 2.04   | Alto  |
| Dimensión Falta de Cohesión         | 5.01  | 1.99   | Alto  |
| Dimensión Respaldo del Grupo        | 5.05  | 1.95   | Alto  |
| Dimensión Estructura Organizacional | 4.52  | 2.49   | Medio |
| Dimensión Clima Organizacional      | 4.85  | 2.15   | Alto  |

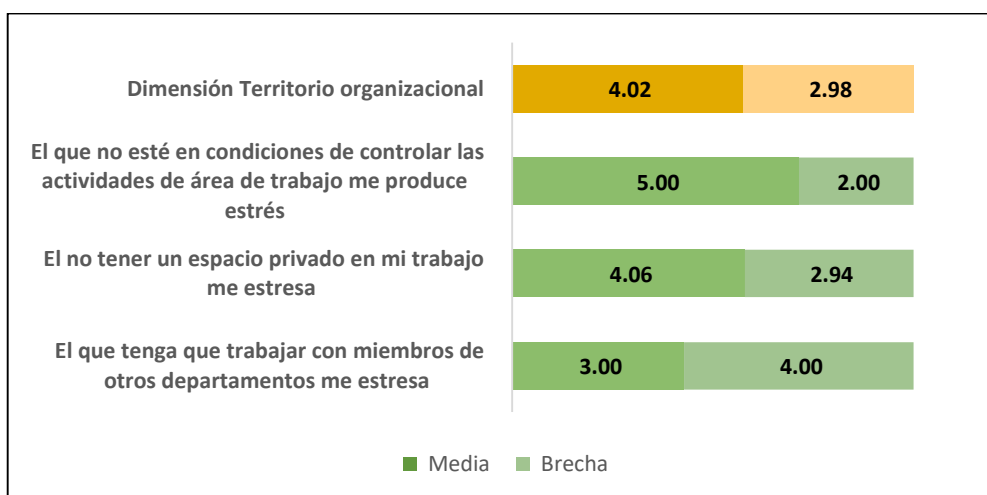
Fuente: Elaboración propia en base a los resultados de los cuestionarios

En la tabla se puede apreciar que el nivel del estrés laboral es alto debido a que tiene una media de respuesta de 4.77 con una brecha de 2.23. Por otro lado, con respecto a las dimensiones se pueden apreciar que aquellas con un alto nivel son las correspondientes a la dimensión Tecnología, Influencia del Líder, Falta de Cohesión, Respaldo del Grupo y Clima Organizacional con brechas de 2.04, 2.04, 1.99, 1.95 y 2.15 respectivamente.



*Figura 5.* Medias y brechas de la variable Estrés laboral y sus dimensiones, en base a los resultados de los cuestionarios

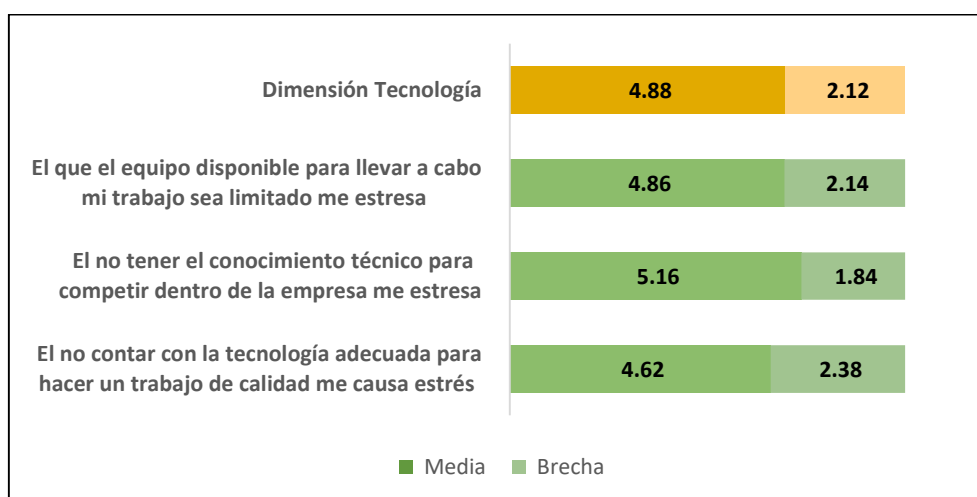
En la figura anterior se puede apreciar que la dimensión con mayor brecha fue la de Territorio Organizacional con una brecha de 2.98, seguida de la Estructura Organizacional con una brecha de 2.49



*Figura 6.* Medias y brechas de los ítems de la dimensión Territorio Organizacional, en base a los resultados de los cuestionarios

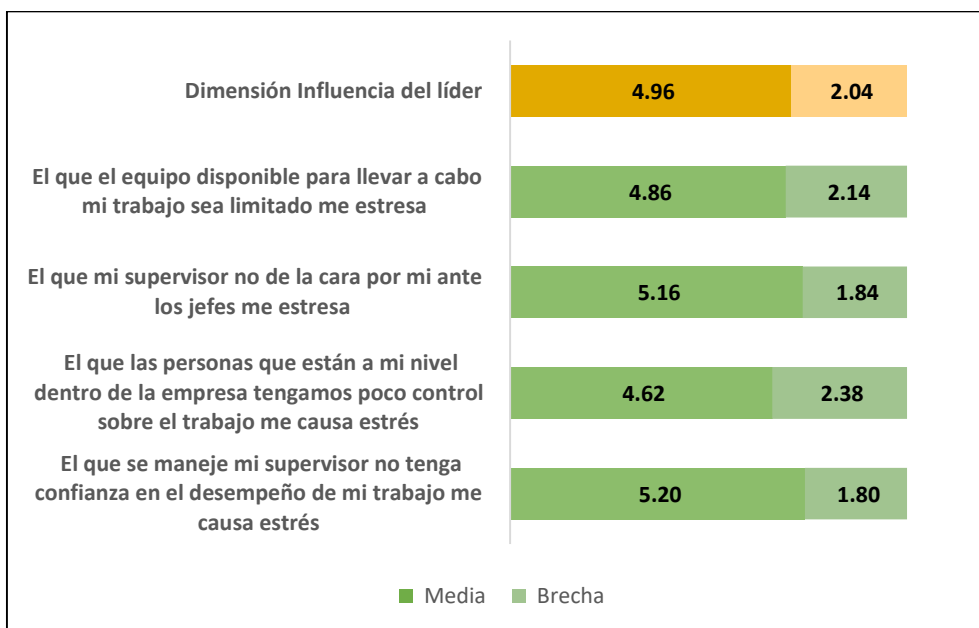
Se puede apreciar que de los ítems de la dimensión Territorio Organizacional el que presenta la menor media es la referente al tener que trabajar con miembros de otro

departamentos, lo cual refleja de que los analistas de negocios de la Caja Municipal de Lima no tienen problemas para trabajar con otros departamentos de la Caja; sin embargo, hay otros factores como el no tener un espacio privado (media de 4.06 y brecha de 2.94) y no controlar las actividades del área del trabajo (media de 5.00 y brecha de 2.00) son los que generar mayor estrés en los analistas.



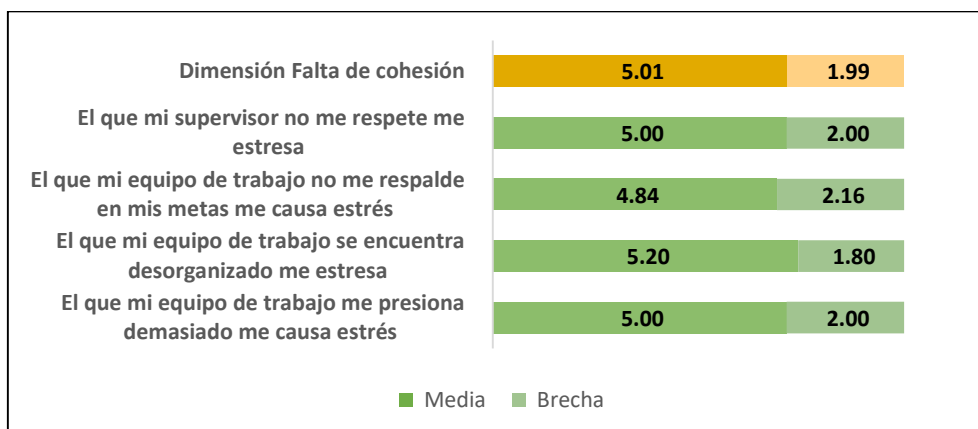
*Figura 7.* Medias y brechas de los ítems de la dimensión Tecnología, en base a los resultados de los cuestionarios

Con respecto a la dimensión Tecnología, presenta una media de 4.88 y una media de 2.12. Se visualiza a grandes rasgos que los cuatro indicadores tienen medias altas; sin embargo, el único indicador con una media más baja que sus contrapartes es la relacionada a la ausencia de tecnología adecuada para realizar su trabajo con una media de 4.62 y una brecha de 2.38. Sin embargo, los mayores causantes de estrés en los analistas de negocios son la poca disponibilidad de equipo para llevar a cabo su trabajo y la falta de conocimiento técnico para competir dentro de la empresa.



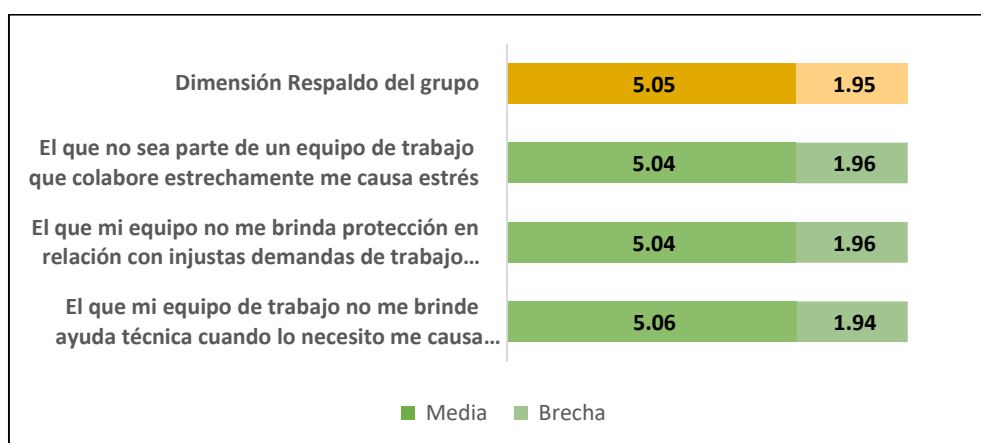
*Figura 8.* Medias y brechas de los ítems de la dimensión Influencia del Líder, en base a los resultados de los cuestionarios

Continuando con las dimensiones del Estrés Laboral, en la figura anterior se pueden apreciar las medias y brechas de la dimensión Influencia del Líder con una media de 4.96 (nivel alto) y una brecha de 2.04. se puede apreciar que el promedio de respuesta fue de 4.96 con una brecha de 2.04; se puede observar también que la mayoría de los ítems de dicha dimensión tienen medias similares; sin embargo, se reitera el control como en la dimensión anterior, debido a que en este caso consideran una causa del estrés que las personas que están a su nivel dentro de la empresa tengan poco control sobre el trabajo con una media de 4.62 y una brecha de 2.38 (siendo este el causante del estrés con promedio más bajo en comparación del resto). Por otro lado, la mayor parte de los indicadores reflejan que son causantes del estrés como el número limitado de equipo de trabajo, el apoyo del supervisor ante los jefes y la confianza del supervisor en el trabajo de los analistas de negocios (medias de 4.86, 5.16 y 5.20 respectivamente).



*Figura 9.* Medias y brechas de los ítems de la dimensión Falta de Cohesión, en base a los resultados de los cuestionarios

La dimensión Falta de Cohesión presenta una media de 5.01 con una brecha de 1.99 en la que se puede apreciar en cada uno de sus ítems presentan de igual manera promedios de respuesta por parte de los analistas de negocios altas, siendo las más significativas a los causantes del estrés las relacionadas a la desorganización del equipo, la falta de respeto por parte del supervisor y la presión de estos con medias de 5.20, 5.00 y 5.00 respectivamente; y en menor medida, el que el equipo de trabajo no respalde las metas de los analistas de negocios con una media de 4.84.



*Figura 10.* Medias y brechas de los ítems de la dimensión Respaldo del Grupo, en base a los resultados de los cuestionarios

En la figura la media de la dimensión Respaldo del Grupo es de 5.05 con una brecha de 1.95; así mismo, cada uno de los ítems que conforman dicha dimensión tienen promedios

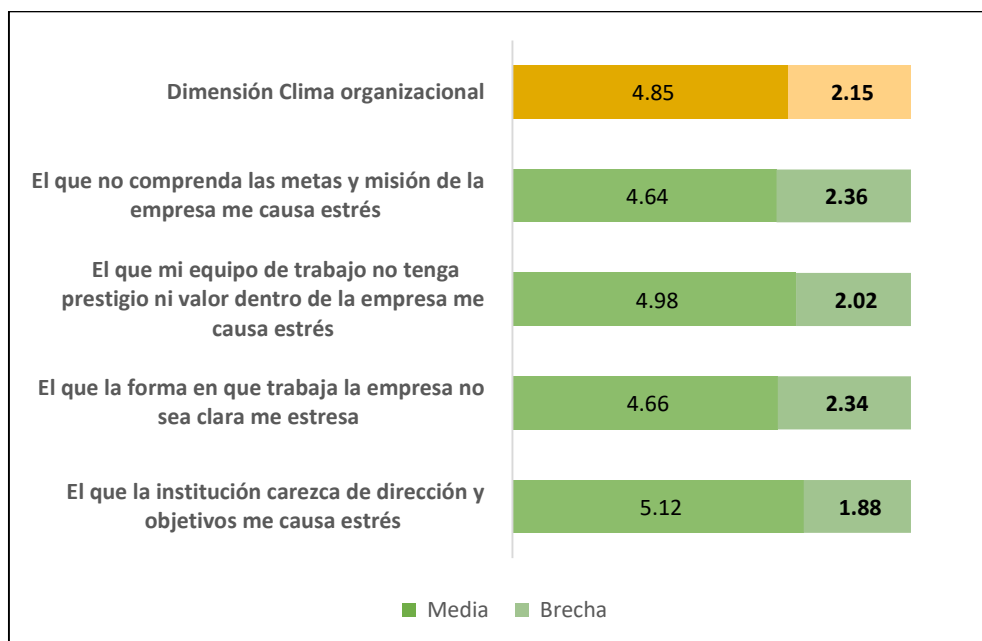
de respuesta altos a los cuales los analistas de negocios consideran que son causantes del estrés aquellos aspectos relacionados con no ser parte un equipo de trabajo colaborativo, la poca protección por parte del equipo en relación con demandas del jefe injustas y con la falta de ayuda técnica por parte del equipo del trabajo, todos estos indicadores con medias de 5.04, 5.04 y 5.06 respectivamente.



*Figura 11.* Medias y brechas de los ítems de la dimensión Estructura Organizacional, en base a los resultados de los cuestionarios

Como se puede apreciar en la figura, la dimensión Estructura Organizacional presenta una media de 4.52 con una brecha de 2.49. De todos los indicadores mostrados, el que presenta una media significativamente menor al resto, es la relacionada a la presentación de informes a sus supervisores y subordinados puesto que los analistas indicaron en promedio una media de 3.94. Por otro lado, las mayores causas de estrés en los analistas se deben al impedimento del desempeño de los analistas debido a políticas de la gerencia, al manejo excesivo de papeleo dentro de la empresa y la falta de respeto hacia los supervisores y subordinados; todos estos presentan medias de respuesta de 4.58, 4.42 y 5.12 respectivamente.





*Figura 12.* Medias y brechas de los ítems de la dimensión Clima Organizacional, en base a los resultados de los cuestionarios

En relación con la dimensión Clima Organizacional se puede apreciar que tiene una media de 4.85 con una brecha de 2.15. Así mismo casi todos sus indicadores tienen medias similares, sin embargo, el indicador con mayor media causante de estrés según los analistas de negocios es que la institución carezca de dirección y objetivos ya que tiene la media más alta con un valor de 4.12 y una brecha de 1.88.

### **3.2 El Desempeño Laboral de los Analistas de Negocios de la Caja Municipal de Lima**

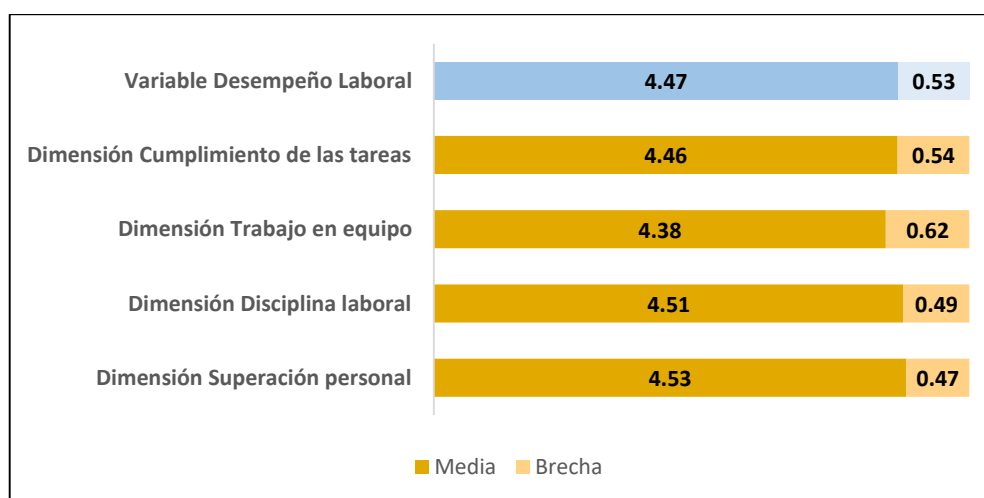
El nivel del desempeño de los analistas de negocios de la caja municipal de Lima se muestra a continuación:

**Tabla 5**  
*Nivel de la variable desempeño laboral y sus dimensiones*

| Variable y sus dimensiones           | Media | Brecha | Nivel |
|--------------------------------------|-------|--------|-------|
| Variable Desempeño Laboral           | 4.47  | 0.53   | Alto  |
| Dimensión Cumplimiento de las Tareas | 4.46  | 0.54   | Alto  |
| Dimensión Trabajo en Equipo          | 4.38  | 0.62   | Alto  |
| Dimensión Disciplina Laboral         | 4.51  | 0.49   | Alto  |
| Dimensión Superación Personal        | 4.53  | 0.47   | Alto  |

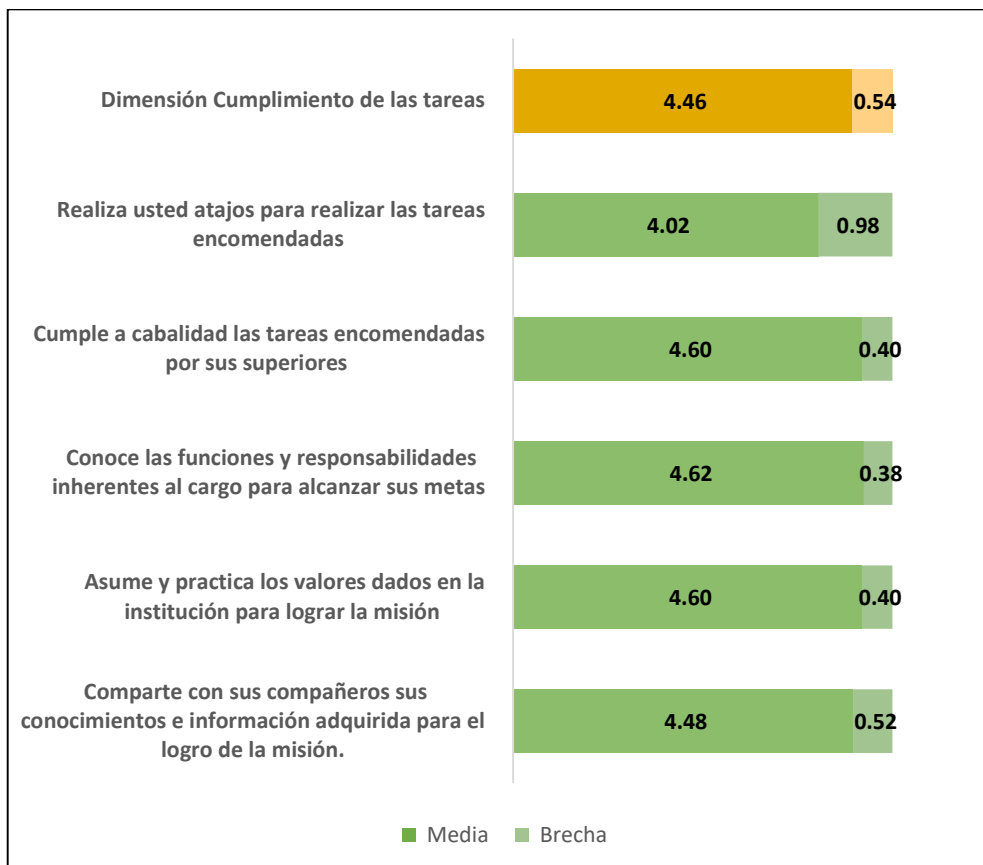
Fuente: Elaboración propia en base a los resultados de los cuestionarios

La variable Desempeño Laboral como sus dimensiones presentan niveles altos en su escala del 1 al 5. Además de ello, la dimensión superación personal es la dimensión con una media de 4.53 (la más alta de todas) con una brecha de apenas 0.47 y un nivel alto.



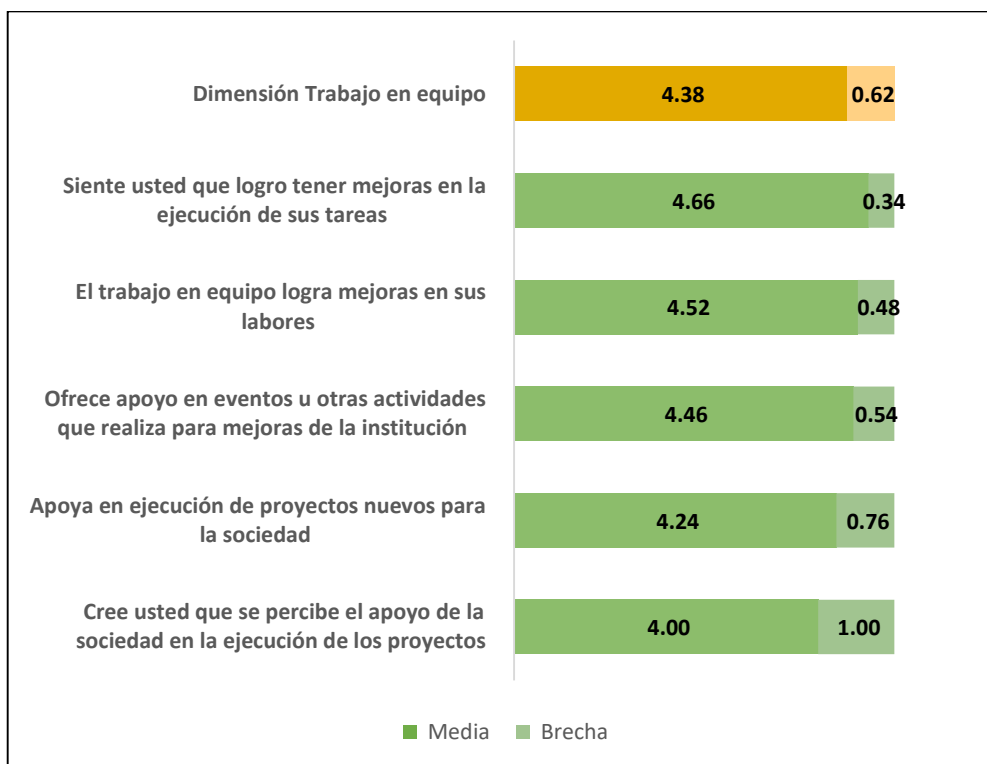
*Figura 13.* Medias y brechas de la variable Desempeño Laboral y sus dimensiones, en base a los resultados de los cuestionarios

En la figura se puede apreciar que la dimensión con menor media en comparación al resto es la relacionada a la dimensión Trabajo en Equipo con una media de 4.38 y una brecha de 0.62.



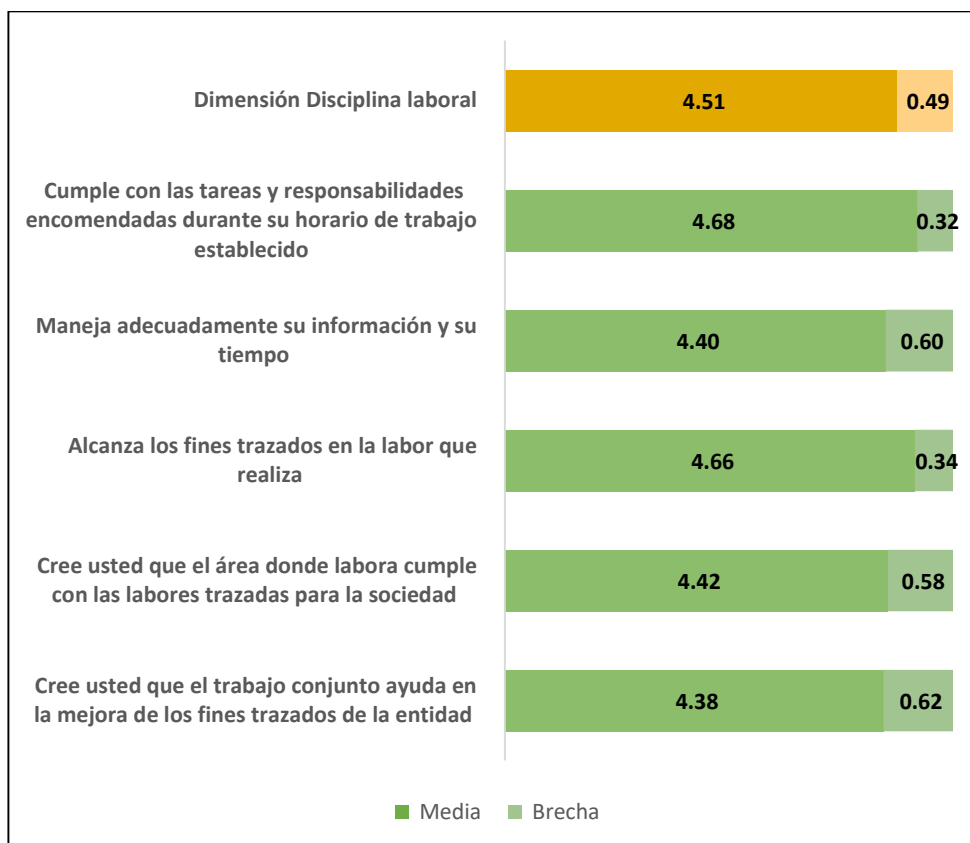
*Figura 14.* Medias y brechas de los ítems de la dimensión Cumplimiento de las Tareas, en base a los resultados de los cuestionarios

Con respecto a la dimensión Cumplimiento de las Tareas, esta tiene una media de 4.46 con una brecha de 0.54; así mismo se puede observar que todos los indicadores tienen medias muy altas; sin embargo, el indicador con la media más baja con relación al resto es el referente a que si realizan atajos para realizar las tareas encomendadas lo cual significa que gran parte de los analistas de negocios si realizan algún atajo para cumplir sus tareas exitosamente.



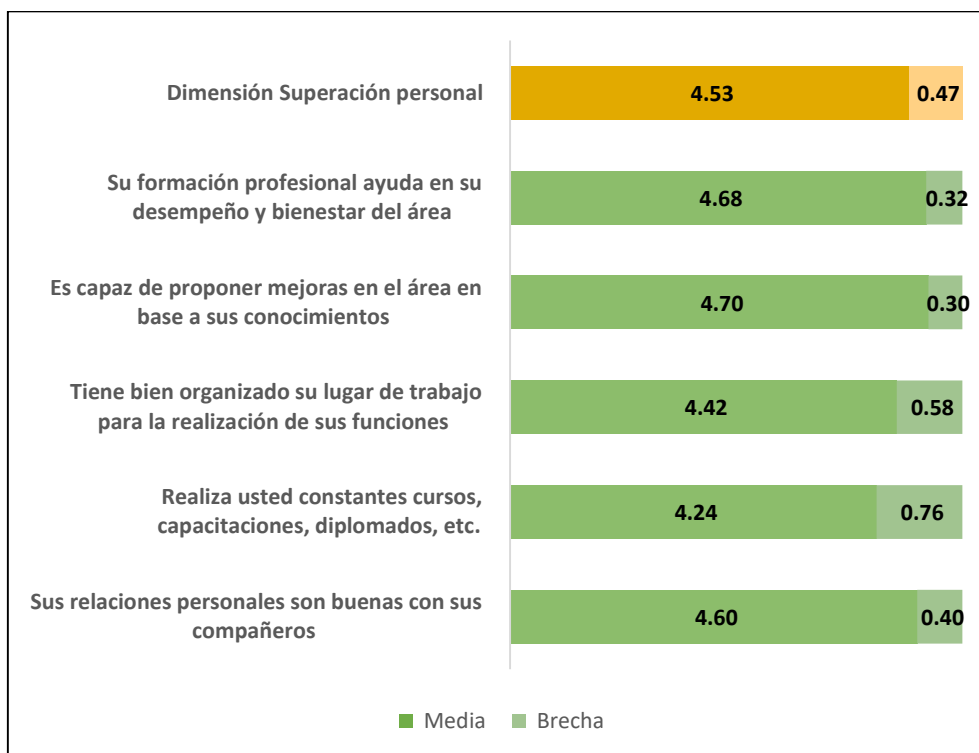
*Figura 15.* Medias y brechas de los ítems de la dimensión Trabajo en Equipo, en base a los resultados de los cuestionarios

En la dimensión Trabajo en Equipo se puede determinar que tiene una media de 4.38 con una brecha de 0.62. Así mismo, en cuanto a sus indicadores se observa que casi todos tienen promedios de respuesta alto con cortas brechas; sin embargo, el indicador con menor puntuación es el referente a que si los analistas de negocios perciben el apoyo de la sociedad en la ejecución de los proyectos (con una media de 4.00 y una brecha de 1.00), a los cuales no se mostraron tan conformes en comparación al resto de indicadores más no obstante sigue siendo una puntuación alta así como el indicador referido a la ejecución de proyectos nuevos para la sociedad con una media de 4.24 y una brecha de 0.76.



*Figura 16.* Medias y brechas de los ítems de la dimensión Disciplina Laboral, en base a los resultados de los cuestionarios

En cuanto a la Disciplina Laboral, se puede apreciar que tiene una media de 4.51 con una brecha de apenas de 0.49. Cabe recalcar que la gran parte de sus indicadores tiene puntajes similares, siendo los de mayor valoración los relacionados al cumplimiento de las tareas y responsabilidades durante el horario de trabajo establecido a los analistas de negocios con una media de 4.68 lo cual significa que tienen un alto grado de disciplina y responsabilidad laboral haciendo cumplir todas las actividades que les encomiendan en su horario laboral. Otro indicador que también resalta, es el relacionado a alcanzar los fines trazados en la labor que realizan los analistas de negocios, puesto que tiene una media de 4.66 (el segundo valor más alto dentro de la dimensión disciplina laboral) lo cual indica que los analistas en su gran mayoría lograr los objetivos que se han planteado.



*Figura 17.* Medias y brechas de los ítems de la dimensión Superación Personal, en base a los resultados de los cuestionarios

Finalmente, en la última dimensión de la variable Desempeño Laboral (superación personal) se puede apreciar que tiene una media de 4.53 con una brecha de 0.47. Con relación a sus indicadores presentan promedios bastante altos a excepción de las relacionadas con la organización del lugar de trabajo de los analistas de negocios para la realización de sus funciones con una media de 4.42, así mismo el capacitarse constantemente también presenta una media menor a la del resto de indicadores (4.24). A pesar de que los indicadores mostrados son los más bajos aún presentan un alto nivel en cuanto a la dimensión en general de superación personal por lo que los analistas de negocios de la Caja Municipal de Lima mantienen organizados sus espacios de trabajos y buscan capacitarse constantemente.

### 3.3 Relación del Estrés Laboral y el Desempeño Laboral de los Analistas de Negocios de la Caja Municipal de Lima

La distribución de las variables corresponde a una distribución normal por lo que se realizaron las pruebas de normalidad:

Tabla 6  
*Pruebas de normalidad*

|                   | Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup> |    |       | Shapiro-Wilk |    |       |
|-------------------|---------------------------------|----|-------|--------------|----|-------|
|                   | Estadístico                     | gl | Sig.  | Estadístico  | gl | Sig.  |
| Estrés laboral    | 0.121                           | 50 | 0.066 | 0.944        | 50 | 0.019 |
| Desempeño laboral | 0.253                           | 50 | 0.000 | 0.697        | 50 | 0.000 |

Nota: a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Elaboración propia en base a los resultados de los cuestionarios

En esta tabla se resumen los valores de las dos variables (Estrés Laboral y Desempeño Laboral), siendo los datos igual a 50 se utilizó el estadístico de Kolmogorov-Smirnov; se puede apreciar que la significancia para ambas variables es mayor a 0.05, puesto que en el caso de la variable estrés laboral la significancia es de 0.121 y para la variable desempeño laboral es de 0.253, por lo tanto dichas variables no presentan una distribución normal, por tanto les es aplicable los estadísticos no paramétricos, motivo por el cual en la contratación de hipótesis se utilizó el estadístico Rho de Spearman.

Tabla 7  
*Relación entre las variables estrés laboral y desempeño laboral*

| Correlaciones     |                             | Estrés Laboral | Desempeño Laboral |
|-------------------|-----------------------------|----------------|-------------------|
| Estrés Laboral    | Coefficiente de correlación | 1              | ,338*             |
|                   | Sig. (bilateral)            |                | 0.016             |
|                   | N                           | 50             | 50                |
| Desempeño Laboral | Coefficiente de correlación | ,338*          | 1                 |

|                  |       |
|------------------|-------|
| Sig. (bilateral) | 0.016 |
| N                | 50    |
|                  | 50    |

Fuente: Elaboración propia en base a los resultados de los cuestionarios

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

Se puede observar en la tabla que hay un nivel bajo de coeficiente de correlación de Spearman es de 0.338 siendo una correlación positiva débil con un nivel de significancia de 0.016 lo cual indica que el estrés laboral se asocia significativamente con el desempeño laboral.

Tabla 8

*Correlación de la variable Estrés Laboral (VEL) con las dimensiones del Desempeño Laboral*

| Variable /Dimensión | VEL                    | CM     | TE           | DL           | SP           |
|---------------------|------------------------|--------|--------------|--------------|--------------|
| VEL                 | Correlación de Pearson | 1      | ,427**       | ,334*        | ,418**       |
|                     | Sig. (bilateral)       |        | <b>0.002</b> | <b>0.018</b> | <b>0.003</b> |
|                     | N                      | 50     | 50           | 50           | 50           |
| CM                  | Correlación de Pearson | ,427** | 1            | ,871**       | ,877**       |
|                     | Sig. (bilateral)       | 0.002  |              | 0.000        | 0.000        |
|                     | N                      | 50     | 50           | 50           | 50           |
| TE                  | Correlación de Pearson | ,334*  | ,871**       | 1            | ,909**       |
|                     | Sig. (bilateral)       | 0.018  | 0.000        |              | 0.000        |
|                     | N                      | 50     | 50           | 50           | 50           |
| DL                  | Correlación de Pearson | ,418** | ,908**       | ,909**       | 1            |
|                     | Sig. (bilateral)       | 0.003  | 0.000        | 0.000        |              |
|                     | N                      | 50     | 50           | 50           | 50           |
| SP                  | Correlación de Pearson | ,405** | ,877**       | ,947**       | ,904**       |
|                     | Sig. (bilateral)       | 0.004  | 0.000        | 0.000        | 0.000        |
|                     | N                      | 50     | 50           | 50           | 50           |

Fuente: Elaboración propia en base a los resultados de los cuestionarios

Nota: VEL (Variable estrés laboral), CM (Cumplimiento de metas), TE (Trabajo en equipo), DL (Disciplina laboral), SP (Superación personal).

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

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



En la tabla se puede apreciar que la variable estrés laboral se relaciona significativamente con todas las dimensiones del desempeño laboral, ya que todas tienen valores por debajo de 0.05.

Tabla 9  
*Correlación de la variable Desempeño Laboral (VDL) con las dimensiones del Estrés Laboral*

| Variable /Dimensión |                        | VDL    | TO     | T            | IL           | FC           | EO     | CO           | RG           |
|---------------------|------------------------|--------|--------|--------------|--------------|--------------|--------|--------------|--------------|
| VDL                 | Correlación de Pearson | 1      | 0.278  | ,369**       | ,341*        | ,371**       | 0.263  | ,371**       | ,432**       |
|                     | Sig. (bilateral)       |        | 0.050  | <b>0.008</b> | <b>0.015</b> | <b>0.008</b> | 0.065  | <b>0.008</b> | <b>0.002</b> |
|                     | N                      | 50     | 50     | 50           | 50           | 50           | 50     | 50           | 50           |
| TO                  | Correlación de Pearson | 0.278  | 1      | ,721**       | ,696**       | ,699**       | ,634** | ,597**       | ,649**       |
|                     | Sig. (bilateral)       | 0.050  |        | 0.000        | 0.000        | 0.000        | 0.000  | 0.000        | 0.000        |
|                     | N                      | 50     | 50     | 50           | 50           | 50           | 50     | 50           | 50           |
| T                   | Correlación de Pearson | ,369** | ,721** | 1            | ,869**       | ,884**       | ,758** | ,861**       | ,819**       |
|                     | Sig. (bilateral)       | 0.008  | 0.000  |              | 0.000        | 0.000        | 0.000  | 0.000        | 0.000        |
|                     | N                      | 50     | 50     | 50           | 50           | 50           | 50     | 50           | 50           |
| IL                  | Correlación de Pearson | ,341*  | ,696** | ,869**       | 1            | ,906**       | ,842** | ,892**       | ,846**       |
|                     | Sig. (bilateral)       | 0.015  | 0.000  | 0.000        |              | 0.000        | 0.000  | 0.000        | 0.000        |
|                     | N                      | 50     | 50     | 50           | 50           | 50           | 50     | 50           | 50           |
| FC                  | Correlación de Pearson | ,371** | ,699** | ,884**       | ,906**       | 1            | ,801** | ,912**       | ,891**       |
|                     | Sig. (bilateral)       | 0.008  | 0.000  | 0.000        | 0.000        |              | 0.000  | 0.000        | 0.000        |
|                     | N                      | 50     | 50     | 50           | 50           | 50           | 50     | 50           | 50           |
| EO                  | Correlación de Pearson | 0.263  | ,634** | ,758**       | ,842**       | ,801**       | 1      | ,784**       | ,729**       |
|                     | Sig. (bilateral)       | 0.065  | 0.000  | 0.000        | 0.000        | 0.000        |        | 0.000        | 0.000        |
|                     | N                      | 50     | 50     | 50           | 50           | 50           | 50     | 50           | 50           |
| CO                  | Correlación de Pearson | ,371** | ,597** | ,861**       | ,892**       | ,912**       | ,784** | 1            | ,869**       |
|                     | Sig. (bilateral)       | 0.008  | 0.000  | 0.000        | 0.000        | 0.000        | 0.000  |              | 0.000        |
|                     | N                      | 50     | 50     | 50           | 50           | 50           | 50     | 50           | 50           |

|    |                        |        |        |        |        |        |        |        |    |
|----|------------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|----|
|    | Correlación de Pearson | ,432** | ,649** | ,819** | ,846** | ,891** | ,729** | ,869** | 1  |
| RG | Sig. (bilateral)       | 0.002  | 0.000  | 0.000  | 0.000  | 0.000  | 0.000  | 0.000  |    |
|    | N                      | 50     | 50     | 50     | 50     | 50     | 50     | 50     | 50 |

Fuente: Elaboración propia en base a los resultados de los cuestionarios

Nota: VDL (Variable desempeño laboral), TO (Territorio organizacional), T (Tecnología), IL (Influencia del líder), FC (Falta de cohesión), RG (Respaldo del grupo), EO (Estructura organizacional), CO (Clima organizacional).

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

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

En la tabla se puede apreciar que la variable desempeño laboral se relaciona significativamente con las dimensiones de la variable estrés laboral como tecnología, influencia del líder, falta de cohesión, estructura organizacional y clima organizacional siendo todas estas menores a 0.05. Por otro lado, las dimensiones territorio organizacional y estructura organizacional no son estadísticamente significativas debido a que sus valores son mayores o iguales a 0.05 siendo 0.050 y 0.65 respectivamente. Así mismo se realizó la regresión entre las variables, lo cual arrojó los siguientes resultados:

Tabla 10  
*Resumen del modelo*

| Modelo | R                 | R cuadrado | R cuadrado ajustado | Error estándar de la estimación |
|--------|-------------------|------------|---------------------|---------------------------------|
| 1      | ,452 <sup>a</sup> | 0.204      | 0.187               | 0.23983                         |

Nota: a. Predictores: (Constante), Estrés laboral

Fuente: Elaboración propia en base a los resultados de los cuestionarios

Se puede apreciar en la tabla que el valor de dependencia entre las variables es moderado ( $R=0.452$ ), por otro lado, el coeficiente de determinación ( $R^2 = 0.204$ ) indica que la variable estrés laboral explica a la variable desempeño laboral en un 20.4%.

Tabla 11  
ANOVA de las variables

| Modelo |           | Suma de cuadrados | gl | Media cuadrática | F      | Sig.              |
|--------|-----------|-------------------|----|------------------|--------|-------------------|
| 1      | Regresión | 0.708             | 1  | 0.708            | 12.305 | ,001 <sup>b</sup> |
|        | Residuo   | 2.761             | 48 | 0.058            |        |                   |
|        | Total     | 3.469             | 49 |                  |        |                   |

Nota: a. Variable dependiente: Desempeño laboral; b. Predictores: (Constante), Estrés laboral  
Fuente: Elaboración propia en base a los resultados de los cuestionarios

En cuanto al ANOVA de las variables se ha obtenido una significancia de 0.001 lo cual al ser menor que 0.05 indica que rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis del investigador la cual indica que existe una relación directa entre estrés laboral y el desempeño laboral de los analistas de negocios de la Caja Municipal de Lima en el 2021.

Tabla 12  
Coeficientes de las variables

| Modelo |                | Coeficientes no estandarizados |             | Coeficientes estandarizados | t     | Sig.  |
|--------|----------------|--------------------------------|-------------|-----------------------------|-------|-------|
|        |                | B                              | Desv. Error | Beta                        |       |       |
| 1      | (Constante)    | 1.017                          | 0.134       |                             | 7.591 | 0.000 |
|        | Estrés laboral | 0.304                          | 0.087       | 0.452                       | 3.508 | 0.001 |

Nota: a. Variable dependiente: Desempeño laboral  
Fuente: Elaboración propia en base a los resultados de los cuestionarios

En cuanto a los coeficientes se observa que hay una constante de 1.017 con el coeficiente 0.304, siendo positivo habiéndose hipotizado que era inversa o negativa, aceptados de esta manera la hipótesis alternativa. Esto se representa de la siguiente manera:

$$Y = a + b X$$

$$DL = 1.017 + 0.304(EL)$$

A través de esta ecuación se puede hallar cualquier punto de la regresión para determinar el desempeño laboral de los analistas de negocios.

A través del modelo de ecuaciones estructurales se puede apreciar que una alta correlación en muchos de los ítems con sus dimensiones y variables.

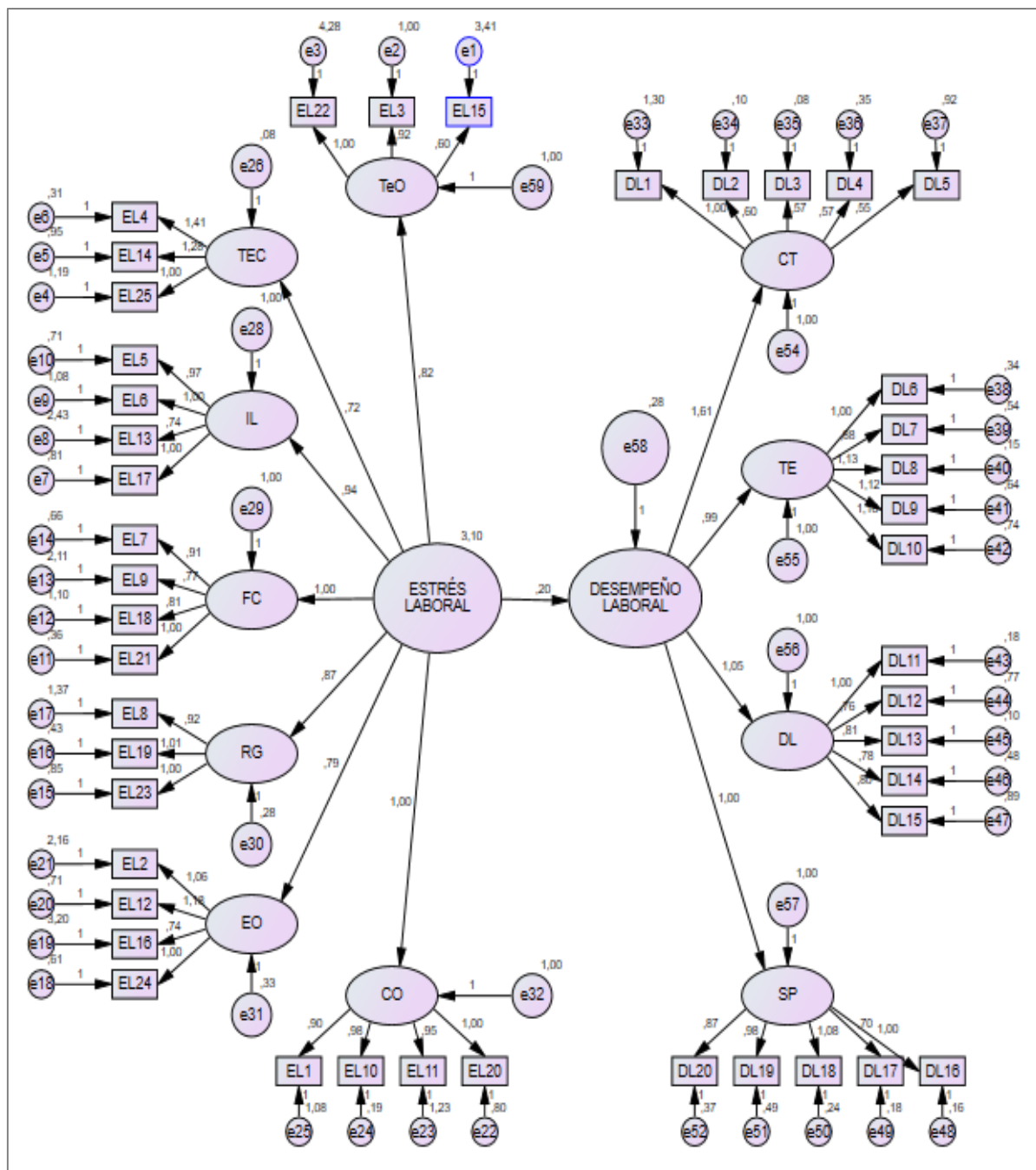


Figura 18. Modelo de ecuaciones estructurales de las variables estrés laboral y desempeño laboral, en base a los resultados de los cuestionarios

La influencia de la variable estrés laboral sobre la variable desempeño laboral es de 0.20 lo cual, como se analizó en el resumen del modelo explica a la otra variable en un 20%.

Tabla 13  
*Estimaciones de los coeficientes estructurales del modelo*

| Regresiones                           | Estimación | S.E. | C.R.   | P    |
|---------------------------------------|------------|------|--------|------|
| Desempeño laboral <--- Estrés laboral | ,200       | ,080 | 2,520  | ,012 |
| TEC <--- Estrés laboral               | ,720       | ,120 | 6,008  | ***  |
| IL <--- Estrés laboral                | ,938       | ,146 | 6,410  | ***  |
| FC <--- Estrés laboral                | ,996       | ,143 | 6,984  | ***  |
| RG <--- Estrés laboral                | ,874       | ,127 | 6,870  | ***  |
| EO <--- Estrés laboral                | ,790       | ,115 | 6,852  | ***  |
| CO <--- Estrés laboral                | 1,000      |      |        |      |
| CT <--- Desempeño laboral             | 1,606      | ,589 | 2,727  | ,006 |
| TE <--- Desempeño laboral             | ,986       | ,399 | 2,469  | ,014 |
| DL <--- Desempeño laboral             | 1,053      | ,408 | 2,583  | ,010 |
| SP <--- Desempeño laboral             | 1,000      |      |        |      |
| TeO <--- Estrés laboral               | ,817       | ,178 | 4,582  | ***  |
| EL25 <--- TEC                         | 1,000      |      |        |      |
| EL14 <--- TEC                         | 1,283      | ,192 | 6,689  | ***  |
| EL4 <--- TEC                          | 1,409      | ,185 | 7,602  | ***  |
| EL17 <--- IL                          | 1,000      |      |        |      |
| EL13 <--- IL                          | ,740       | ,128 | 5,783  | ***  |
| EL6 <--- IL                           | ,998       | ,102 | 9,746  | ***  |
| EL5 <--- IL                           | ,966       | ,091 | 10,659 | ***  |
| EL21 <--- FC                          | 1,000      |      |        |      |
| EL18 <--- FC                          | ,808       | ,084 | 9,561  | ***  |
| EL9 <--- FC                           | ,767       | ,111 | 6,933  | ***  |
| EL7 <--- FC                           | ,914       | ,073 | 12,546 | ***  |
| EL23 <--- RG                          | 1,000      |      |        |      |
| EL19 <--- RG                          | 1,014      | ,107 | 9,515  | ***  |
| EL8 <--- RG                           | ,924       | ,132 | 7,000  | ***  |
| EL24 <--- EO                          | 1,000      |      |        |      |
| EL16 <--- EO                          | ,741       | ,186 | 3,990  | ***  |
| EL12 <--- EO                          | 1,178      | ,128 | 9,229  | ***  |
| EL2 <--- EO                           | 1,060      | ,168 | 6,316  | ***  |
| EL20 <--- CO                          | 1,000      |      |        |      |
| EL11 <--- CO                          | ,953       | ,097 | 9,858  | ***  |
| EL10 <--- CO                          | ,983       | ,067 | 14,662 | ***  |
| EL1 <--- CO                           | ,903       | ,091 | 9,945  | ***  |
| DL1 <--- CT                           | 1,000      |      |        |      |
| DL2 <--- CT                           | ,598       | ,068 | 8,813  | ***  |
| DL3 <--- CT                           | ,566       | ,063 | 8,945  | ***  |
| DL4 <--- CT                           | ,572       | ,083 | 6,913  | ***  |
| DL5 <--- CT                           | ,553       | ,112 | 4,939  | ***  |

|               |       |      |        |      |
|---------------|-------|------|--------|------|
| DL6 <--- TE   | 1,000 |      |        |      |
| DL7 <--- TE   | ,880  | ,107 | 8,256  | ***  |
| DL8 <--- TE   | 1,135 | ,088 | 12,831 | ***  |
| DL9 <--- TE   | 1,116 | ,121 | 9,199  | ***  |
| DL10 <--- TE  | 1,159 | ,129 | 8,975  | ***  |
| DL11 <--- DL  | 1,000 |      |        |      |
| DL12 <--- DL  | ,760  | ,113 | 6,697  | ***  |
| DL13 <--- DL  | ,811  | ,059 | 13,748 | ***  |
| DL14 <--- DL  | ,777  | ,093 | 8,384  | ***  |
| DL15 <--- DL  | ,799  | ,121 | 6,605  | ***  |
| DL16 <--- SP  | 1,000 |      |        |      |
| DL17 <--- SP  | ,696  | ,062 | 11,189 | ***  |
| DL18 <--- SP  | 1,080 | ,080 | 13,434 | ***  |
| DL19 <--- SP  | ,984  | ,098 | 10,057 | ***  |
| DL20 <--- SP  | ,873  | ,086 | 10,185 | ***  |
| EL22 <--- TeO | 1,000 |      |        |      |
| EL3 <--- TeO  | ,915  | ,147 | 6,208  | ***  |
| EL15 <--- TeO | ,597  | ,183 | 3,266  | ,001 |

Nota: Para la variable estrés laboral: TeO (Territorio organizacional), T (Tecnología), IL (Influencia del líder), FC (Falta de cohesión), RG (Respaldo del grupo), EO (Estructura organizacional), CO (Clima organizacional). Para la variable desempeño laboral: CM (Cumplimiento de metas), TE (Trabajo en equipo), DL (Disciplina laboral), SP (Superación personal).

Fuente: Elaboración propia en base a los resultados de los cuestionarios

En cuanto a las estimaciones de máxima verosimilitud se puede apreciar que la variable estrés laboral es significativa con un p valor de 0.012, lo cual es menor a 0.05; así mismo tanto las dimensiones a sus variables como a sus indicadores son estadísticamente significativas.

Tabla 14  
*Medidas de ajuste del modelo*

| Medida  | Estimar  | Umbral      | Interpretación  |
|---------|----------|-------------|-----------------|
| CMIN    | 3499,121 | --          | --              |
| DF      | 942      | --          | --              |
| CMIN/DF | 3,715    | Entre 1 y 3 | Aceptable       |
| CFI     | 0,391    | >0,95       | Necesita más DF |
| SRMR    | 0,195    | <0.08       | No aceptable    |
| RMSEA   | 0,235    | <0.06       | No aceptable    |

Nota: CMIN (mínima discrepancia), DF (grados de libertad), CFI (índice de ajuste comparativo), SRMR (residuo cuadrático medio estandarizado), RMSEA (error cuadrático medio de aproximación)

Fuente: Elaboración propia en base a los resultados de los cuestionarios

Finalmente en cuanto a los coeficientes del modelo se puede apreciar algunos de los indicadores más relevantes, en las que el modelo es aceptable en el CMIN/DF; sin embargo en el resto de indicadores el modelo no resulta adecuado, estos resultados pueden haberse dado de esta manera debido al tamaño de la muestra, siendo esta de 50 analistas de negocios, por lo que el modelo se podría robustecer en una investigación cuya muestra sea mucho mayor ya que en el modelo propuesto no se llega a cumplir los estándares mínimos de admisión.

### 3.4 Perfil de los Analistas de Negocios de la Caja Municipal de Lima

Con respecto al perfil de los analistas se puede apreciar en primera instancia los niveles de estrés y desempeño laboral en las siguientes tablas de frecuencias.

Tabla 15  
*Niveles de estrés laboral por analistas de negocios*

| Niveles | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|---------|------------|------------|----------------------|
| Bajo    | 4          | 8.0        | 8.0                  |
| Medio   | 17         | 34.0       | 42.0                 |
| Alto    | 29         | 58.0       | 100.0                |
| Total   | 50         | 100.0      |                      |

Fuente: Elaboración propia en base a los resultados de los cuestionarios

El 58% de los analistas tienen un alto nivel de estrés, siendo el grupo con más cantidad de analistas de negocios que padecen de estrés laboral siendo un total de 29 de los 50 encuestados, mientras que el 34% tienen un nivel medio y solo el 8% tiene un nivel bajo.

Tabla 16  
*Niveles de desempeño laboral por analista de negocio*

| Niveles | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|---------|------------|------------|----------------------|
| Bajo    | 1          | 2.0        | 2.0                  |
| Medio   | 3          | 6.0        | 8.0                  |

|       |    |       |       |
|-------|----|-------|-------|
| Alto  | 46 | 92.0  | 100.0 |
| Total | 50 | 100.0 |       |

Fuente: Elaboración propia en base a los resultados de los cuestionarios

Por otro lado, 46 de los 50 encuestados presentan un alto nivel de desempeño laboral siendo un 92% del total, mientras que 3 de ellos presentan un nivel medio (6%) y finalmente solo un analista presenta un nivel de desempeño laboral bajo (2%).

Así mismo, se les preguntó acerca de ciertos aspectos que serán útiles para poder profundizar en los resultados con respecto a la asociación de las variables de estudio.

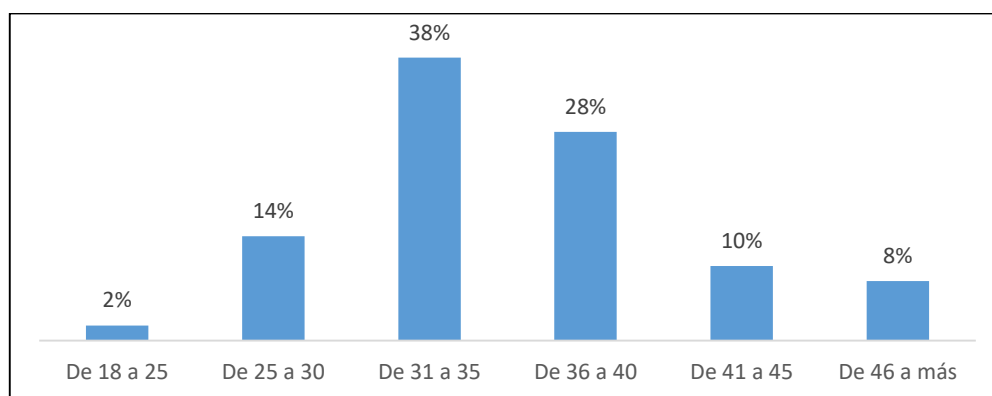


Figura 19. Edad de los analistas de negocios, en base a los resultados de los cuestionarios

Con respecto a las edades de los analistas de negocios se puede apreciar que los asesores de 31 a 35 conforman la mayor parte de los encuestados, siendo un total de 38%, mientras que los encuestados de 36 a 40 lo conforman un total de 28%. Finalmente, en menor medida las edades comprendidas entre 18 a 30 y de 41 a más son apenas 24% del total de 50 encuestados.



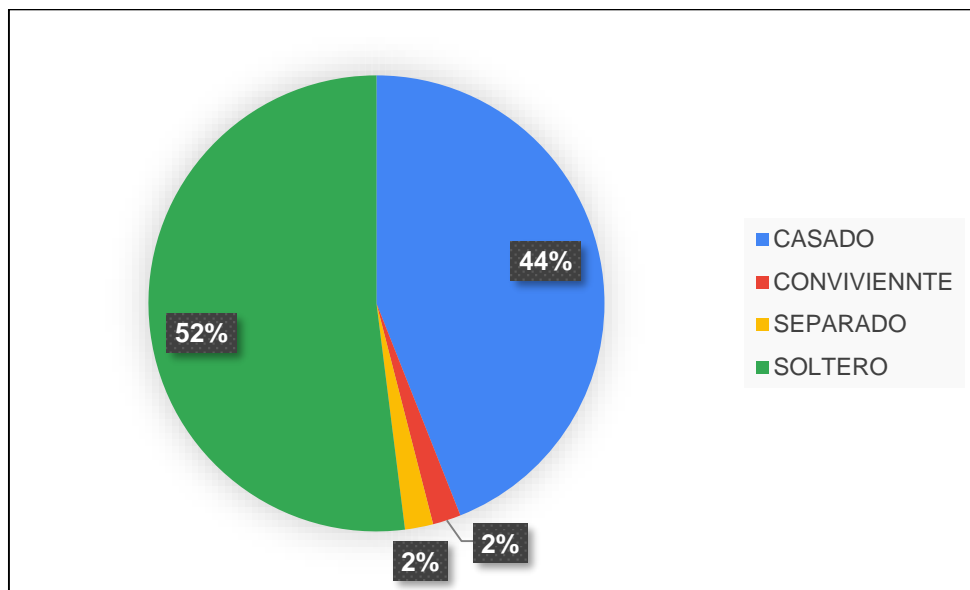


Figura 20. Estado Civil, en base a los resultados de los cuestionarios

Se les preguntó acerca de su estado civil, en la cual 52% de los encuestados respondieron que son solteros, el 44% de los encuestados son casados, mientras que separados y solteros obtuvieron un 2% cada uno.

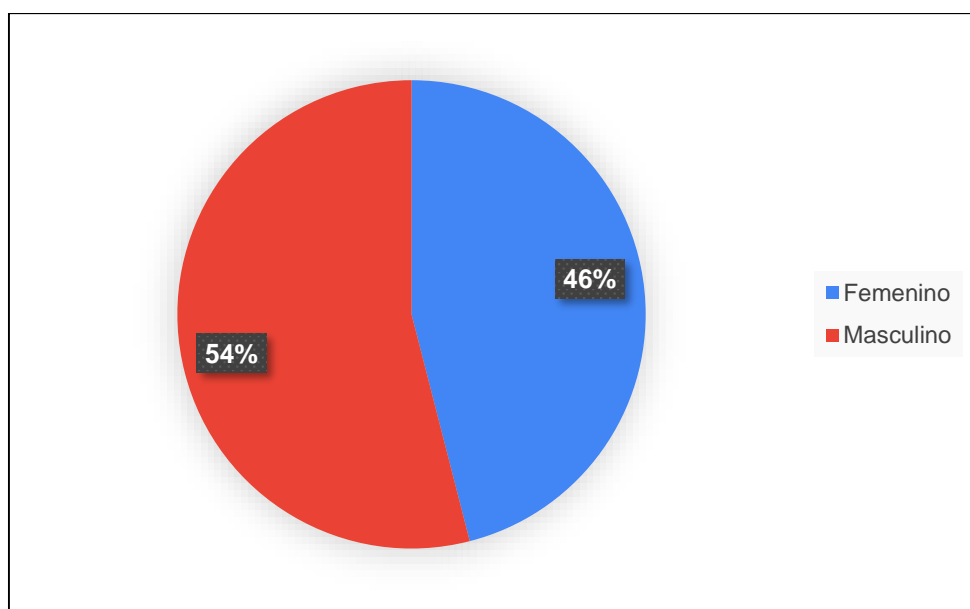


Figura 21. Género, en base a los resultados de los cuestionarios

Con respecto al género, el 54% de los analistas son masculinos, mientras que el 46% de los analistas son de género femenino.

*Tabla 17*  
*Distribución descriptiva de los analistas por género*

|           | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Femenino  | 23         | 46.0       | 46.0              | 46.0                 |
| Masculino | 27         | 54.0       | 54.0              | 100.0                |
| Total     | 50         | 100.0      | 100.0             |                      |

Fuente: Elaboración propia en base a los resultados de los cuestionarios

En esta tabla se puede apreciar a mayor detalle el número de personas que representa cada porcentaje, en donde 23 de los encuestados fueron de género femenino, mientras que 27 de ellos fueron de género masculino.

Por otro lado, también se les consulto acerca de su grado académico, puesto que nos dará indicios más adelante sobre como esto podría relacionarse con alguna de las variables estudiadas.

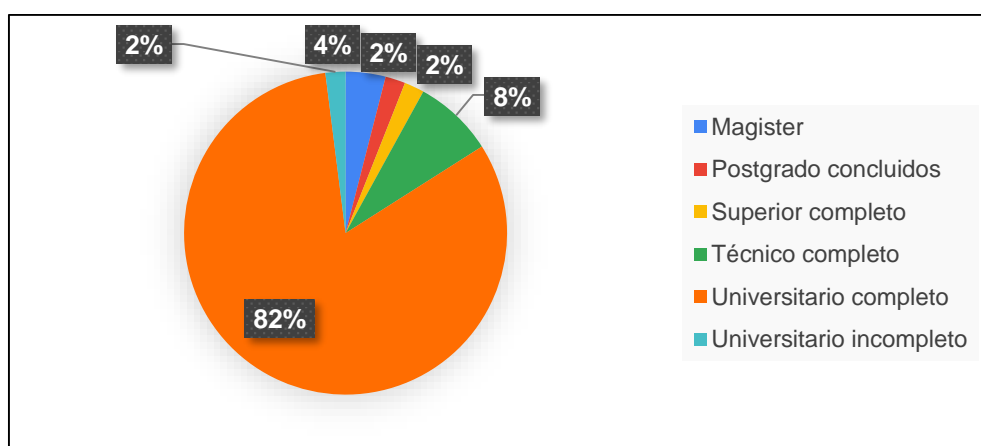


Figura 22. Nivel educativo, en base a los resultados de los cuestionarios

Con respecto al nivel educativo se puede apreciar que el 82% de los encuestados tienen universidad completa, seguidamente de aquellos con estudios técnicos completos con un 8%, así también hay analistas con estudios universitarios incompletos los cuales

representan solo el 4% y finalmente entre superior completo, postgrados concluidos y magísteres representan el 2% cada uno.

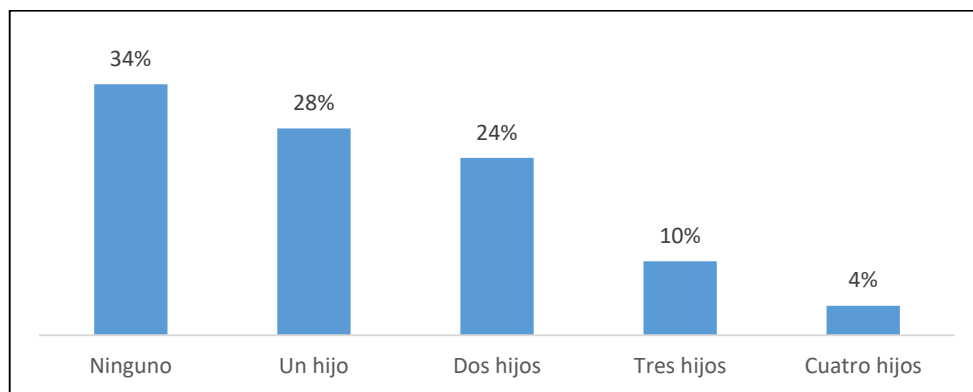


Figura 23. Número de hijos, en base a los resultados de los cuestionarios

Con respecto al número de hijo de los analistas, se encontró que el 34% no tenían ningún hijo, el 28% tenían al menos un hijo, mientras que el 24% tenían dos hijos; por último y con menores porcentajes, el 10% afirmó tener tres hijos mientras que el 4% tenían cuatro hijos.

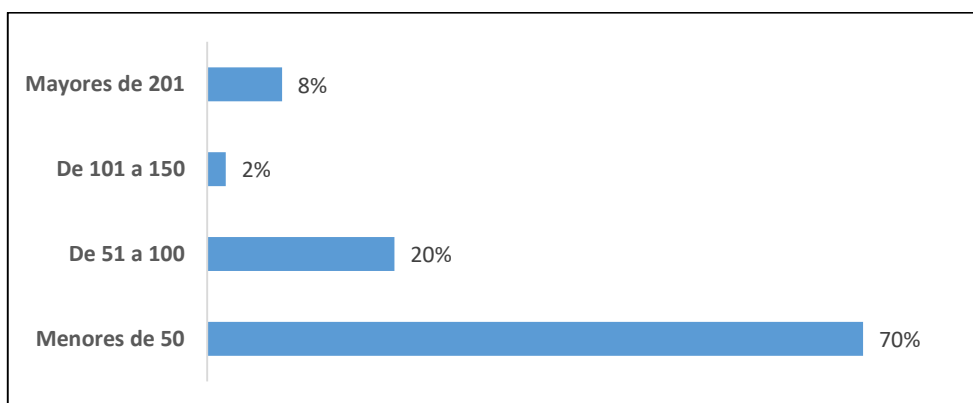


Figura 24. Crecimiento de cartera en miles de soles, en base a los resultados de los cuestionarios

Con respecto al crecimiento de cartera se puede apreciar que el 70% de los analistas de negocios tienen carteras menores a 50 mil soles, además el 20% cuentan con una cartera de 51 a 100 miles de soles, solo el 2% cuenta con una cartera de 101 a 150 miles de soles y finalmente el 8% de analistas cuentan con carteras mayores a 201.

## Capítulo IV. Discusión

A partir de los hallazgos encontrados en la presente investigación se acepta la hipótesis alterna del investigador la cual indica que existe una relación directa entre estrés laboral y el desempeño laboral de los analistas de negocios de la Caja Municipal de Lima, 2021.

Estos resultados guardan concordancia con Velarde (2018), Laime (2018) y Palomino (2017) en la cual ambos hallaron relación estadísticamente significativa con valores menores a 0.05. Sin embargo se difiere en cuanto al grado de correlación ya que en la investigación de Velarde (2018) el coeficiente de correlación fue de 0.756 lo cual indicaba que existía un alto nivel de estrés laboral en la gran parte de los trabajadores, mientras que en esta investigación el coeficiente de correlación de Spearman fue de 0.338 lo cual reflejó una correlación positiva y débil a pesar de ser significativo. Adicional a ello Laime (2018) concluyó que efectivamente existe una correlación entre ambas variables con una significancia de 0.015 con una correlación moderada con Chi-cuadrado de Pearson de 0.671. Así mismo, Palomino (2017) mencionó que el coeficiente de correlación de Spearman que obtuvo fue de 0,673, lo cual indica una fuerte correlación entre dichas variables, a comparación del Rho de Spearman obtenido de 0.338, finalmente los tres autores concluyen que el estrés laboral afecta al desempeño de los trabajadores de manera positiva, es decir que a mayor sea el estrés mayor será el desempeño de los trabajadores, en mayor o menor medida.

Por otro lado, los resultados no concuerdan con Angeles (2019) quien encontró que hay una correlación inversa con un coeficiente de correlación de Spearman de - 0.576 y una significancia de 0.000 entre las variables estrés laboral e insatisfacción laboral, concluyendo que a medida que aumenta el estrés laboral la satisfacción disminuye, caso contrario a los

resultados hallados en la presente investigación y en las de Velarde (2018) y Palomino (2017).

Tampoco hay concordancia con Laime (2018) en cuanto a las estadísticas descriptivas, específicamente en los niveles de estrés y desempeño laboral, quien menciona que el 92% de los trabajadores presentaban un nivel intermedio de estrés, mientras que en esta investigación solo fue el 34%; también se encuentran diferencias en cuanto al nivel intermedio del desempeño laboral, debido a que en su investigación fue de 46%, mientras que en este caso fue de apenas el 6%; estas disparidades pueden darse debido a la diferencia de las muestras seleccionadas para cada estudio puesto que en el caso de Laime (2018) se encuestó a trabajadores administrativos de la gerencia regional de salud de Arequipa, mientras que en esta investigación fue aplicada a los analistas de negocio de la Caja Municipal de Lima puesto que se complementa con Gómez (2017) quien en su ensayo halló que las causas y consecuencias del estrés laboral en las instituciones financieras, son más frecuentes en puestos que tienen que cumplir metas comerciales.

Tampoco concuerda con Santizo (2014) debido a que los resultados que obtuvo demostraron que los empleados de las instituciones bancarias del municipio de Tacaná presentan un grado de estrés medio con respecto a las situaciones estresantes en el trabajo, siendo un 23%, 72% y 5% para los niveles bajo, medio y alto respectivamente; mientras que en esta investigación fueron de 8%, 34% y 58% demostrándose cierta diferencia entre ambas muestras.

Así mismo, hay otros autores que hallaron correlación entre el estrés laboral con el clima organizacional, como es el caso de Chuquimallco (2018) quien halló una significancia de 0.05 aceptándose de esa manera la hipótesis del investigador y confirmando una relación entre el estrés laboral se relaciona significativamente con el clima organizacional, mientras

que en esta investigación se obtuvo un coeficiente estructural en el modelo de ecuaciones en la que el coeficiente fue de 1.00 y estadísticamente significativo. Flores (2019) indicó que, del total de encuestados, el 100% manifestó realizar su trabajo bajo condiciones de presión ya sea por plazos estrictos que hay que cumplir o alcance de metas, lo que conllevó a que los analistas de crédito tengan como resultado el estrés laboral, mientras que en la presente investigación el 92% tuvieron niveles medios y altos en cuanto al estrés laboral.

Los resultados se pueden complementar con los obtenidos por Mogollón, y Muñoz (2018) en la que menciona que existe una relación inversa entre los factores de estrés de los empleados y el nivel de logro de meta con un coeficiente de correlación de Pearson de -0.183, por lo que al incrementar el nivel de estrés disminuye el nivel de logro de meta afectando la rentabilidad de Banbif.

## Conclusiones

1. Se logró determinar que existe una relación directa entre el estrés laboral y el desempeño laboral siendo el coeficiente beta de 0.304. Asimismo, el R cuadrado es de 0.204 que implica que los cambios en los predictores generan un cambio del 20.4% en el desempeño laboral.
2. El nivel de la variable estrés laboral de los analistas de negocios de la Caja Municipal de Lima en el 2021 es alto con un 4.75 de media y una brecha de 2.25, esto es debido principalmente a la dimensión tecnología la cual puntuó una media de 4.88, la influencia del líder con una media de 4.96, la falta de cohesión con una media de 5.01, el respaldo del grupo con una media de 5.05 y el clima organizacional con una media de 4.85.
3. El nivel de la variable desempeño laboral de los analistas de negocios de la Caja Municipal de Lima en el 2021 es alto con una media de 4.47 y una brecha de 0.53, debido a que tienen un alto nivel en la dimensión cumplimiento de las tareas con una media de 4.46, además de contar un alto nivel en trabajo en equipo con una media de 4.38, disciplina laboral con una media de 4.51 y ganas de superación personal con una media de 4.53.
4. Existe una relación baja entre las variables estrés laboral y el desempeño laboral de los analistas de negocios de la Caja Municipal de Lima en el 2021 con un coeficiente de correlación de Spearman de 0.338 y con una significancia entre las variables de 0.016, valor que se encuentra por debajo de 0.05 y por lo tanto se demuestra estadísticamente la relación entre dichas variables.
5. El nivel de estrés laboral es alto para el 58% de los analistas, 34% tienen un nivel de estrés medio y solo un 8% presenta un nivel bajo de estrés; con respecto al desempeño laboral el 92% de los analistas presentan un alto nivel de desempeño laboral, el 6% presenta un nivel

medio y solo el 2% presenta un nivel bajo de desempeño laboral en los analistas de negocios de la Caja Municipal de Lima en el 2021, lo cual indica que a pesar del alto nivel de estrés que estos padecen su desempeño laboral se mantiene en un alto nivel, sabiendo afrontar el estrés y los desafíos de su oficio.



### **Recomendaciones**

1. Se recomienda a la Caja Municipal de Lima planificar y gestionar actividades que ayuden a reducir los niveles de estrés laboral en los analistas de negocios, ya que debido a la naturaleza de su cargo se encuentran sometidos a altos niveles de estrés lo cual podría afectar su desempeño laboral afectando de manera negativa no solo a la organización sino también a los demás analistas de negocios.
2. Enfocar los esfuerzos en reducir el nivel de estrés de los analistas de negocios en la mejora del clima organizacional ya que esto incrementa el nivel de estrés en ellos; así mismo, la influencia del líder debe ser significativa ya que cuando el líder se encuentra presente en situaciones adversas los analistas pueden sentir una mayor tranquilidad y por ende menos estrés, por último, se debe de tener en consideración el respaldo del grupo así como la del líder brindando las herramientas tecnológicas y la capacitación para dominar dichas herramientas para no sentirse frustrados.
3. Crear programas de incentivos para mantener el alto nivel de desempeño laboral a largo plazo dirigiéndose particularmente a aquellos trabajadores que tienen un alto rendimiento, lo cual serviría además de ejemplo para sus compañeros o también para los nuevos analistas de negocios, teniendo en cuenta la responsabilidad en cuanto al cumplimiento de tareas, el trabajo en equipo, la disciplina laboral y la superación personal.
4. Reducir los factores de estrés antes mencionados en los analistas de negocios de la Caja Municipal de Lima para mantener un alto desempeño laboral aplicando las medidas planteadas anteriormente tanto para reducir el estrés como para incrementar el desempeño laboral, debido a la relación significativa que se ha hallado entre ambas variables.

5. Se recomienda priorizar medidas para reducir el estrés comenzando por el 58% de los analistas los cuales presentaron un alto nivel de estrés laboral, continuando de esa forma con el 34% que se encontraba en un nivel intermedio para finalmente llegar al 8% que presenta un nivel bajo. Así mismo, se debe mantener el buen desempeño laboral en el 92% de los analistas que presentaron un nivel alto de desempeño laboral siguiendo con el 6% y 2% restante quienes presentaron un nivel medio y bajo respectivamente.

### Referencias Bibliográficas

- Alles, M. (2005). *Desempeño por competencias: Evaluación de 360°*. Buenos Aires: Ediciones Granica S.A.
- Angeles, C. (2019). *Estrés laboral y satisfacción laboral del personal del centro de atención residencial Renacer (Tesis de maestría)*. Lima: Universidad César Vallejo.
- Aparicio, C., & Moreno, H. (2011). *Documento de trabajo SBS*. Obtenido de Calidad de la cartera crediticia bancaria y el ciclo económico: una mirada al gasto en provisiones bancarias en el Perú (2001-2011): [https://www.sbs.gob.pe/Portals/0/jer/ddt\\_ano2011/3\\_Aparicio\\_y\\_Moreno\\_2011.pdf](https://www.sbs.gob.pe/Portals/0/jer/ddt_ano2011/3_Aparicio_y_Moreno_2011.pdf)
- Chacín, B., Corzo, G., Rojas, L., Rodríguez, E., & Corzo, G. (2002). Estrés Organizacional y Exposición a Ruido en Trabajadores de la Planta de Envasado de una Industria Cervecera. *Investigación Clínica*, 43(4), 271-289.
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento Organizacional: la dinámica del éxito en las organizaciones* (Segunda ed.). México DF: McGraw Hill.
- Chuquimallco, J. (2018). *Estrés laboral y clima organizacional en la institución educativa "Ciencias" - Cusco*. Lima: Universidad César Vallejo.
- Fernández, R. (2008). *Manual de prevención de riesgos laborales para no iniciados*. Alicante: Editorial Club Universitario.
- Flores, P. (2019). *Estrés laboral y su relación con el desempeño laboral de los analistas de crédito de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna agencias y oficinas ubicadas en la región Puno, 2016 - 2017 (Tesis de maestría)*. Puno: Universidad Nacional Del Altiplano.
- Gómez, L. (2017). *Análisis del estrés laboral en las instituciones financieras (Tesis de grado)*. Bogotá: Universidad Militar Nueva Granada.
- Hernández R, Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación* (Sexta ed.). México., México D.F., México: McGraw-Hill.
- Hernández, M. (1996). *El estres en el trabajo: un enfoque sico administrativo*.
- Laime, E. (2018). *Relación entre el nivel de estrés y el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la gerencia regional de salud Arequipa – 2017*. Lima: Universidad Inca Garcilazo de la Vega. Obtenido de [http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/3307/TESIS\\_Elizabeth%20Laime%20Huam%C3%A1n.pdf?sequence=2&isAllowed=y](http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/3307/TESIS_Elizabeth%20Laime%20Huam%C3%A1n.pdf?sequence=2&isAllowed=y)

- Leka, S., Griffiths, A., & Cox, T. (2004). *Organización Mundial de la Salud*. Obtenido de Salud ocupacional: [https://www.who.int/occupational\\_health/publications/stress/es/](https://www.who.int/occupational_health/publications/stress/es/)
- Mejía, M., Mogollón, A., & Muñoz la Riva, W. (2018). *Estudio de los factores internos y externos que generan estrés en los trabajadores de la zona norte-lima en la red de oficinas del Banbif y su influencia en las metas comerciales-2017 (Tesis de grado)*. Lima: Universidad San Ignacio de Loyola.
- Melgosa, J. (1999). *Sin Estrés* (Primera ed.). España: SAFELIZ S.L.
- Ministerio de Sanidad. (2021). *Estresores*. Obtenido de Bienestar Emocional: <https://bemocion.sanidad.gob.es/emocionEstres/estres/consecuencias/estresores/home.htm#:~:text=Los%20estresores%20son%20los%20est%C3%ADmulos,ejemplo%20es%20%C3%A9poca%20de%20ex%C3%A1menes.>
- OMS. (2011). *Global status report on noncommunicable diseases 2010*. Ginebra: Organización Mundial de la Salud.
- OMS. (30 de Marzo de 2018). *Salud mental: fortalecer nuestra respuesta*. Obtenido de Organización Mundial de la Salud: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/mental-health-strengthening-our-response>
- Palomino, S. (2017). *Estrés laboral y desempeño laboral en evaluadores de certificaciones de DIGESA – 2017 (Tesis de maestría)*. Lima: Universidad César Vallejo.
- RAE. (2021). *Diccionario de la lengua española*. Obtenido de Real Academia Española: <https://dle.rae.es/competencia>
- RAE. (2021). *Diccionario de la lengua española*. Obtenido de Estrés: <https://dle.rae.es/estr%C3%A9s>
- Robbins, S., & Coulter, M. (2017). *Administración* (Decisegunda ed.). (L. Madrigal, & L. Pineda, Trads.) México: Pearson.
- Santizo, A. (2014). *Estrés laboral en los empleados de las instituciones bancarias” (estudio realizado en las instituciones bancarias del municipio de Tacaná, departamento de San Marcos) (Tesis de grado)*. Quetzaltenango: Universidad Rafael Landívar.
- SBS. (2018). *Reglamento para la evaluación y clasificación del deudor y la exigencia*. Obtenido de Superintendencia de Banca, Seguros y AFP: [https://www.sbs.gob.pe/app/stats/Notas/Definiciones\\_creditos\\_2.pdf](https://www.sbs.gob.pe/app/stats/Notas/Definiciones_creditos_2.pdf)
- Vela, S., & Caro, A. (2015). *Herramientas financieras en la evaluación del riesgo de crédito*. Lima: Fondo Editorial de la UIGV.

Villacorta, A. (2006). *Productos y Servicios Financieros: Operaciones bancarias*. Lima: Pacifico Editores.

## Anexos

### Anexo 1 Cuestionario de estrés laboral

#### CUESTIONARIO DE ESTRÉS LABORAL

(OIT-OMS-1989 Ivancevich y Mattenson)

**Objetivo:** Estimado colaborador(a), el presente cuestionario tiene por objetivo recolectar información referente al desempeño laboral que existe en la institución que usted labora.

Edad: \_\_\_\_\_

Sexo: Masculino ( ) b. Femenino ( )

Estado Civil: Soltero/a ( ) Casado/a( ) Viudo/a( ) Separado/a( ) divorciado/a( )

Número de hijos: 1 ( ) 2 ( ) 3 ( ) 4 ( ) 5 ( ) de 6 a más ( )

Nivel educativo: Técnico ( ) Bachiller( ) Licenciado( ) Magister( ) Doctor( )

Nivel de ingresos: \_\_\_\_\_

Lugar de procedencia: \_\_\_\_\_

Colegio de procedencia: Público ( ) Privado ( )

En las siguientes páginas se presentan 30 afirmaciones descriptivas.

Use la siguiente escala de clasificación para sus respuestas, marcando con un aspa la categoría correspondiente.

Nunca (1),

Raras veces (2),

Ocasionalmente (3),

Algunas veces (4),

Frecuentemente (5),

Generalmente (6) y

Siempre (7)

| VARIABLE: ESTRÉS LABORAL |  |   |   |   |   |   |   |   |
|--------------------------|--|---|---|---|---|---|---|---|
| Nº                       | Ítem   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 1                        | El que no comprenda las metas y misión de la Caja Municipal de Lima me causa estrés  |   |   |   |   |   |   |   |
| 2                        | El rendirle informes a mis supervisores y a mis subordinados me estresa  |   |   |   |   |   |   |   |
| 3                        | El que no esté en condiciones de controlar las actividades de área de trabajo me produce estrés                            |   |   |   |   |   |   |   |
| 4                        | El que el equipo disponible para llevar a cabo mi trabajo sea limitado me estresa  |   |   |   |   |   |   |   |
| 5                        | El que mi supervisor no dé la cara por mi ante los jefes me estresa  |   |   |   |   |   |   |   |
| 6                        | El que mi supervisor no me respete me estresa  |   |   |   |   |   |   |   |
| 7                        | El que no sea parte de un equipo de trabajo que colabore estrechamente me causa estrés                                     |   |   |   |   |   |   |   |
| 8                        | El que mi equipo de trabajo no me respalde en mis metas me causa estrés  |   |   |   |   |   |   |   |
| 9                        | El que mi equipo de trabajo no tenga prestigio ni valor dentro de la empresa me causa estrés                               |   |   |   |   |   |   |   |
| 10                       | El que la forma en que trabaja la Caja Municipal de Lima no sea clara me estresa   |   |   |   |   |   |   |   |
| 11                       | El que las políticas generales iniciadas por la gerencia de la Caja Municipal de Lima impidan mi buen desempeño me estresa |   |   |   |   |   |   |   |
| 12                       | El que las personas que están a mi nivel dentro de la empresa tengamos poco control sobre el trabajo me causa estrés       |   |   |   |   |   |   |   |
| 13                       | El que mi supervisor no se preocupe de mi bienestar me estresa, hacer un trabajo de calidad me causa estrés                |   |   |   |   |   |   |   |

|    |  |  |  |  |  |  |  |  |
|----|--|--|--|--|--|--|--|--|
| 14 | El no tener el conocimiento técnico para competir dentro de la Caja Municipal de Lima me estresa                             |  |  |  |  |  |  |  |
| 15 | El no tener un espacio privado en la Caja Municipal de Lima me estresa   |  |  |  |  |  |  |  |
| 16 | El que se maneje mucho papeleo dentro de la Caja Municipal de Lima me estresa  |  |  |  |  |  |  |  |
| 17 | El que se maneje mi supervisor no tenga confianza en el desempeño de mi trabajo me causa estrés                              |  |  |  |  |  |  |  |
| 18 | El que mi equipo de trabajo se encuentra desorganizado me estresa  |  |  |  |  |  |  |  |
| 19 | El que mi equipo no me brinda protección en relación con injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes me causa estrés |  |  |  |  |  |  |  |
| 20 | El que la Caja Municipal de Lima carezca de dirección y objetivos me causa estrés  |  |  |  |  |  |  |  |
| 21 | El que mi equipo de trabajo me presiona demasiado me causa estrés  |  |  |  |  |  |  |  |
| 22 | El que tenga que trabajar con miembros de otros departamentos me estresa   |  |  |  |  |  |  |  |
| 23 | El que mi equipo de trabajo no me brinde ayuda técnica cuando lo necesito me causa estrés                                    |  |  |  |  |  |  |  |
| 24 | El que no respeten a mis supervisores, a mí y a los que están debajo de mí, me causa estrés                                  |  |  |  |  |  |  |  |
| 25 | El no contar con la tecnología adecuada en la Caja Municipal de Lima para hacer un trabajo de calidad me causa estrés        |  |  |  |  |  |  |  |

| Dimensión                 | Ítem       |
|---------------------------|------------|
| Territorio organizacional | 3,15,22    |
| Tecnología                | 4,14,25    |
| Influencia del líder      | 5,6,13,17  |
| Falta de cohesión         | 7,9,18,21  |
| Respaldo del grupo        | 8,19,23    |
| Estructura organizacional | 2,12,16,24 |
| Clima organizacional      | 1,10,11,20 |

## Anexo 2 Alfa de Cronbach del cuestionario de estrés laboral

### Fiabilidad

#### Escala: ALL VARIABLES

#### Resumen de procesamiento de casos

|       |                       | N  | %     |
|-------|-----------------------|----|-------|
| Casos | Válido                | 50 | 100,0 |
|       | Excluido <sup>a</sup> | 0  | ,0    |
|       | Total                 | 50 | 100,0 |

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

#### Estadísticas de fiabilidad

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| ,975             | 25             |

### Anexo 3 Cuestionario de desempeño laboral

#### CUESTIONARIO DEL DESEMPEÑO LABORAL

(Martha Ales, 2005)

Use la siguiente escala de clasificación para sus respuestas, marcando con un aspa la categoría correspondiente.

Totalmente de Acuerdo –TD- (1),

En desacuerdo –D- (2),

Indiferente –I- (3),

De acuerdo –A- (4), y

Totalmente de acuerdo –TA-(5),

| VARIABLE: DESEMPEÑO LABORAL |   |    |   |   |   |    |
|-----------------------------|---|----|---|---|---|----|
| Nº                          | Ítem  | TD | D | I | A | TA |
| 1                           | Realiza usted atajos para realizar las tareas encomendadas  |    |   |   |   |    |
| 2                           | Cumple a cabalidad las tareas encomendadas por sus superiores                                     |    |   |   |   |    |
| 3                           | Conoce las funciones y responsabilidades inherentes al cargo para alcanzar sus metas              |    |   |   |   |    |
| 4                           | Asume y practica los valores dados en la institución para lograr la misión                        |    |   |   |   |    |
| 5                           | Comparte con sus compañeros sus conocimientos e información adquirida para el logro de la misión. |    |   |   |   |    |
| 6                           | Siente usted que logro tener mejoras en la ejecución de sus tareas                                |    |   |   |   |    |
| 7                           | El trabajo en equipo logra mejoras en sus labores   |    |   |   |   |    |
| 8                           | Ofrece apoyo en eventos u otras actividades que realiza para mejoras de la institución            |    |   |   |   |    |
| 9                           | Apoya en ejecución de proyectos nuevos para la sociedad   |    |   |   |   |    |
| 10                          | Cumple con las tareas y responsabilidades encomendadas durante su horario de trabajo              |    |   |   |   |    |
| 11                          | Cumple con las tareas y responsabilidades encomendadas establecido                                |    |   |   |   |    |
| 12                          | Maneja adecuadamente su información y su tiempo   |    |   |   |   |    |
| 13                          | Alcanza los fines trazados en la labor que realiza  |    |   |   |   |    |
| 14                          | Cree usted que el área donde labora cumple con las labores trazadas para la sociedad              |    |   |   |   |    |
| 15                          | Cree usted que el trabajo conjunto ayuda en la mejora de los fines trazados de la entidad         |    |   |   |   |    |
| 16                          | Su formación profesional ayuda en su desempeño y bienestar del área                               |    |   |   |   |    |
| 17                          | Es capaz de proponer mejoras en el área en base a sus conocimientos                               |    |   |   |   |    |
| 18                          | Tiene bien organizado su lugar de trabajo para la realización de sus funciones                    |    |   |   |   |    |
| 19                          | Realiza usted constantes cursos, capacitaciones, diplomados, etc.                                 |    |   |   |   |    |
| 20                          | Sus relaciones personales son buenas con sus compañeros   |    |   |   |   |    |

| Dimensión                  | Ítem  |
|----------------------------|-------|
| Cumplimiento de las tareas | 1-5   |
| Trabajo en equipo          | 6-10  |
| Disciplina laboral         | 11-15 |
| Superación personal        | 16-20 |



Anexo 4 Alfa de Cronbach del cuestionario de desempeño laboral

➔ **Fiabilidad**

**Escala: ALL VARIABLES**

**Resumen de procesamiento de casos**

|       |                       | N  | %     |
|-------|-----------------------|----|-------|
| Casos | Válido                | 50 | 100,0 |
|       | Excluido <sup>a</sup> | 0  | ,0    |
|       | Total                 | 50 | 100,0 |

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

**Estadísticas de fiabilidad**

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| ,959             | 21             |


*Anexo 5. Rúbricas de validación por juicio de expertos*

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DE CUESTIONARIO  
POR JUICIO DE EXPERTOS

Quien suscribe, Maximo Adolfo Faya Ascencio, mediante la presente hago constar que el instrumento de recolección de datos de la tesis para obtener el título de Magister en Administración con mención en Gerencia Empresarial, titulado "ESTRÉS LABORAL Y SU RELACION CON EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS ANALISTAS DE NEGOCIOS DE LA CAJA MUNICIPAL DE LIMA", elaborado por la Bach. Diana Del Pilar Diaz Sandoval; reúne los requisitos suficientes y necesarios para ser considerados válidos, por tanto, aptos para ser aplicados en el logro de los objetivos que se plantearon en la investigación.

Atentamente

Chiclayo, 22 de abril de 2021.



FIRMA DEL EXPERTO

Mg.: Maximo Adolfo Faya Ascencio

Cargo Actual: Docente en ISAG

## CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DE CUESTIONARIO POR JUICIO DE EXPERTOS

Quien suscribe, Katia Ynés Aguinaga Mestanza, mediante la presente hago constar que el instrumento de recolección de datos de la tesis para obtener el título de Magister en Administración con mención en Gerencia Empresarial, titulado "ESTRES LABORAL Y SU RELACION CON EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS ANALISTAS DE NEGOCIOS DE LA CAJA MUNICIPAL DE LIMA", elaborado por la Bach. Diana Del Pilar Díaz Sandoval; reúne los requisitos suficientes y necesarios para ser considerados válidos, por tanto, aptos para ser aplicados en el logro de los objetivos que se plantearon en la investigación.

Atentamente

Chiclayo, 22 de abril de 2021.



FIRMA DEL EXPERTO

Mg.: Katia Ynés Aguinaga Mestanza

Cargo Actual: Jefe de Agencia Chiclayo – Caja Metropolitana

### CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DE CUESTIONARIO POR JUICIO DE EXPERTOS

Quien suscribe, Jennifer Liliana Silva Farroñán, mediante la presente hago constar que el instrumento de recolección de datos de la tesis para obtener el título de Magister en Administración con mención en Gerencia Empresarial, titulado "ESTRES LABORAL Y SU RELACION CON EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS ANALISTAS DE NEGOCIOS DE LA CAJA MUNICIPAL DE LIMA", elaborado por la Bach. Diana Del Pilar Díaz Sandoval; reúne los requisitos suficientes y necesarios para ser considerados válidos, por tanto, aptos para ser aplicados en el logro de los objetivos que se plantearon en la investigación.

Atentamente

Chiclayo, 22 de abril de 2021.



---

FIRMA DEL EXPERTO

Mg.: Jennifer Liliana Silva Farroñán

Cargo Actual: Analista de Riesgos de Créditos

Anexo 6. Cuestionario aplicado a los analistas de negocios de la Caja Metropolitana

UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZZ GALLO  
ESCUELA DE POSTGRADO  
MAESTRIA EN ADMINSTRACION CON MENCIÓN EN GERENCIA  
EMPRESARIAL

TESIS

ESTRÉS LABORAL Y SU RELACION CON EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS ANALISTAS DE  
NEGOCIOS DE LA CAJA MUNICIPAL DE LIMA

**CUESTIONARIO**

**Instructivo:** Estimado colaborador se está realizando una investigación académica, le agradezco su colaboración, se guardará reserva de sus respuestas. Muy agradecido

**I. DATOS INFORMATIVOS**

Edad: \_\_\_\_\_

Sexo: Masculino ( ) b. Femenino ( )

Estado Civil: Soltero/a ( ) Casado/a( ) Viudo/a( ) Separado/a( ) divorciado/a( )

Número de hijos: 1 ( ) 2 ( ) 3 ( ) 4 ( ) 5 ( ) de 6 a más ( )

Nivel educativo: Técnico ( ) Bachiller( ) Licenciado( ) Magister( ) Doctor( )

Nivel de ingresos: \_\_\_\_\_

Lugar de procedencia: \_\_\_\_\_

Colegio de procedencia: Público ( ) Privado ( )

**II. TEST**

| VARIABLE: ESTRÉS LABORAL |  |   |   |   |   |   |   |   |
|--------------------------|--|---|---|---|---|---|---|---|
| Nº                       | Ítem   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 1                        | El que no comprenda las metas y misión de la Caja Municipal de Lima me causa estrés  |   |   |   |   |   |   |   |
| 2                        | El rendirle informes a mis supervisores y a mis subordinados me estresa  |   |   |   |   |   |   |   |
| 3                        | El que no esté en condiciones de controlar las actividades de área de trabajo me produce estrés                            |   |   |   |   |   |   |   |
| 4                        | El que el equipo disponible para llevar a cabo mi trabajo sea limitado me estresa  |   |   |   |   |   |   |   |
| 5                        | El que mi supervisor no dé la cara por mí ante los jefes me estresa  |   |   |   |   |   |   |   |
| 6                        | El que mi supervisor no me respete me estresa  |   |   |   |   |   |   |   |
| 7                        | El que no sea parte de un equipo de trabajo que colabore estrechamente me causa estrés                                     |   |   |   |   |   |   |   |
| 8                        | El que mi equipo de trabajo no me respalde en mis metas me causa estrés  |   |   |   |   |   |   |   |
| 9                        | El que mi equipo de trabajo no tenga prestigio ni valor dentro de la empresa me causa estrés                               |   |   |   |   |   |   |   |
| 10                       | El que la forma en que trabaja la Caja Municipal de Lima no sea clara me estresa   |   |   |   |   |   |   |   |
| 11                       | El que las políticas generales iniciadas por la gerencia de la Caja Municipal de Lima impidan mi buen desempeño me estresa |   |   |   |   |   |   |   |
| 12                       | El que las personas que están a mi nivel dentro de la empresa tengamos poco control sobre el trabajo me causa estrés       |   |   |   |   |   |   |   |
| 13                       | El que mi supervisor no se preocupe de mi bienestar me estresa, hacer un trabajo de calidad me causa estrés                |   |   |   |   |   |   |   |
| 14                       | El no tener el conocimiento técnico para competir dentro de la Caja Municipal de Lima me estresa                           |   |   |   |   |   |   |   |

|    |  |  |  |  |  |  |  |  |
|----|--|--|--|--|--|--|--|--|
| 15 | El no tener un espacio privado en la Caja Municipal de Lima me estresa   |  |  |  |  |  |  |  |
| 16 | El que se maneje mucho papeleo dentro de la Caja Municipal de Lima me estresa  |  |  |  |  |  |  |  |
| 17 | El que se maneje mi supervisor no tenga confianza en el desempeño de mi trabajo me causa estrés                              |  |  |  |  |  |  |  |
| 18 | El que mi equipo de trabajo se encuentra desorganizado me estresa  |  |  |  |  |  |  |  |
| 19 | El que mi equipo no me brinda protección en relación con injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes me causa estrés |  |  |  |  |  |  |  |
| 20 | El que la Caja Municipal de Lima carezca de dirección y objetivos me causa estrés  |  |  |  |  |  |  |  |
| 21 | El que mi equipo de trabajo me presiona demasiado me causa estrés  |  |  |  |  |  |  |  |
| 22 | El que tenga que trabajar con miembros de otros departamentos me estresa   |  |  |  |  |  |  |  |
| 23 | El que mi equipo de trabajo no me brinde ayuda técnica cuando lo necesito me causa estrés                                    |  |  |  |  |  |  |  |
| 24 | El que no respeten a mis supervisores, a mí y a los que están debajo de mí, me causa estrés                                  |  |  |  |  |  |  |  |
| 25 | El no contar con la tecnología adecuada en la Caja Municipal de Lima para hacer un trabajo de calidad me causa estrés        |  |  |  |  |  |  |  |

| VARIABLE: DESEMPEÑO LABORAL |   |    |   |   |   |    |  |
|-----------------------------|---|----|---|---|---|----|--|
| Nº                          | Ítem  | TD | D | I | A | TA |  |
| 1                           | Realiza usted atajos para realizar las tareas encomendadas  |    |   |   |   |    |  |
| 2                           | Cumple a cabalidad las tareas encomendadas por sus superiores                                     |    |   |   |   |    |  |
| 3                           | Conoce las funciones y responsabilidades inherentes al cargo para alcanzar sus metas              |    |   |   |   |    |  |
| 4                           | Asume y practica los valores dados en la institución para lograr la misión                        |    |   |   |   |    |  |
| 5                           | Comparte con sus compañeros sus conocimientos e información adquirida para el logro de la misión. |    |   |   |   |    |  |
| 6                           | Siente usted que logro tener mejoras en la ejecución de sus tareas                                |    |   |   |   |    |  |
| 7                           | El trabajo en equipo logra mejoras en sus labores   |    |   |   |   |    |  |
| 8                           | Ofrece apoyo en eventos u otras actividades que realiza para mejoras de la institución            |    |   |   |   |    |  |
| 9                           | Apoya en ejecución de proyectos nuevos para la sociedad   |    |   |   |   |    |  |
| 10                          | Cumple con las tareas y responsabilidades encomendadas durante su horario de trabajo              |    |   |   |   |    |  |
| 11                          | Cumple con las tareas y responsabilidades encomendadas establecido                                |    |   |   |   |    |  |
| 12                          | Maneja adecuadamente su información y su tiempo   |    |   |   |   |    |  |
| 13                          | Alcanza los fines trazados en la labor que realiza  |    |   |   |   |    |  |
| 14                          | Cree usted que el área donde labora cumple con las labores trazadas para la sociedad              |    |   |   |   |    |  |
| 15                          | Cree usted que el trabajo conjunto ayuda en la mejora de los fines trazados de la entidad         |    |   |   |   |    |  |
| 16                          | Su formación profesional ayuda en su desempeño y bienestar del área                               |    |   |   |   |    |  |
| 17                          | Es capaz de proponer mejoras en el área en base a sus conocimientos                               |    |   |   |   |    |  |
| 18                          | Tiene bien organizado su lugar de trabajo para la realización de sus funciones                    |    |   |   |   |    |  |
| 19                          | Realiza usted constantes cursos, capacitaciones, diplomados, etc.                                 |    |   |   |   |    |  |
| 20                          | Sus relaciones personales son buenas con sus compañeros   |    |   |   |   |    |  |

*Nota: Cuestionario aplicado en google form. Adaptado de ESTRÉS LABORAL (OIT-OMS-1989 Ivancevich y Mattenson) y DESEMPEÑO LABORAL (Martha Aless, 2005)*

## TESIS-Informe -DIANA DIAZ-10-11-2022

### INFORME DE ORIGINALIDAD

|                     |                     |               |                         |
|---------------------|---------------------|---------------|-------------------------|
| <b>14%</b>          | <b>14%</b>          | <b>6%</b>     | <b>%</b>                |
| INDICE DE SIMILITUD | FUENTES DE INTERNET | PUBLICACIONES | TRABAJOS DEL ESTUDIANTE |

### FUENTES PRIMARIAS

|          |  |           |
|----------|--|-----------|
| <b>1</b> | <b>hdl.handle.net</b><br>Fuente de Internet                | <b>5%</b> |
| <b>2</b> | <b>es.scribd.com</b><br>Fuente de Internet                 | <b>3%</b> |
| <b>3</b> | <b>repositorio.uigv.edu.pe</b><br>Fuente de Internet       | <b>1%</b> |
| <b>4</b> | <b>repositorio.unprg.edu.pe</b><br>Fuente de Internet      | <b>1%</b> |
| <b>5</b> | <b>www.academia.edu</b><br>Fuente de Internet              | <b>1%</b> |
| <b>6</b> | <b>baixardoc.com</b><br>Fuente de Internet                 | <b>1%</b> |
| <b>7</b> | <b>tesis.unap.edu.pe</b><br>Fuente de Internet             | <b>1%</b> |
| <b>8</b> | <b>repositorio.unprg.edu.pe:8080</b><br>Fuente de Internet | <b>1%</b> |
| <b>9</b> | <b>repositorio.uct.edu.pe</b><br>Fuente de Internet        | <b>1%</b> |

---

|    |  |     |
|----|--|-----|
| 10 | <a href="http://repositorio.autonoma-de-ica.edu.pe">repositorio.autonoma-de-ica.edu.pe</a> | 1 % |
|    | Fuente de Internet   |     |

---

|    |  |     |
|----|--|-----|
| 11 | <a href="http://www.coursehero.com">www.coursehero.com</a> | 1 % |
|    | Fuente de Internet   |     |

---

---

|               |        |
|---------------|--------|
| Excluir citas | Activo |
|---------------|--------|

|                      |        |
|----------------------|--------|
| Excluir bibliografía | Activo |
|----------------------|--------|

|                       |       |
|-----------------------|-------|
| Excluir coincidencias | < 1 % |
|-----------------------|-------|



Dr. Willy Rolando Anaya Morales  
DNI 16692786  
Asesor





## Recibo digital

Este recibo confirma que su trabajo ha sido recibido por Turnitin. A continuación podrá ver la información del recibo con respecto a su entrega.

La primera página de tus entregas se muestra abajo.

Autor de la entrega: Williy Anaya Morales  
 Título del ejercicio: Tesis Diana  
 Título de la entrega: TESIS-Informe -DIANA DIAZ-10-11-2022  
 Nombre del archivo: TESIS-Informe\_-DIANA\_DIAZ-10-11-2022.docx  
 Tamaño del archivo: 965.89K  
 Total páginas: 85  
 Total de palabras: 16,752  
 Total de caracteres: 86,665  
 Fecha de entrega: 14-nov.-2023 11:32p. m. (UTC-0500)  
 Identificador de la entrega: 2228686004



  
 Dr. Willy Rolando Anaya Morales  
 DNI 1662786  
 Asesor