

**UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**MAESTRIA EN ADMINISTRACION CON MENCIÓN EN GERENCIA  
EMPRESARIAL**



## **TESIS**

El estrés laboral y su influencia en el desempeño de los trabajadores de la  
Caja Municipal de Ahorro y Crédito Trujillo S.A. del departamento de  
Lambayeque - 2019

Presentada para obtener el Grado Académico de Maestro en Administración con  
mención en Gerencia Empresarial

Investigador:

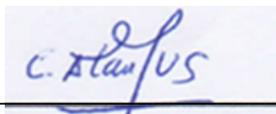
Concepción Alan Ventura Suclupe

Asesor:

Mg. Gerardo Gaspar Deza Malca

Lambayeque 2022

“El estrés laboral y su influencia en el desempeño de los trabajadores de la  
Caja Municipal de Ahorro y Crédito Trujillo S.A del Departamento de  
Lambayeque 2019”



---

Concepción Alan Ventura Suclupe  
Autor

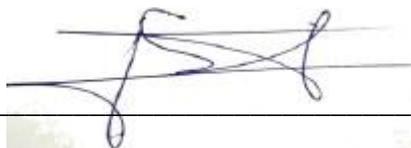


---

Dr. Gerardo Gaspar Deza Malca  
Asesor

Presentada a la Escuela de Postgrado de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo para  
obtener el Grado Académico de Maestro en Administración con mención en Gerencia  
Empresarial.

Aprobado Por:



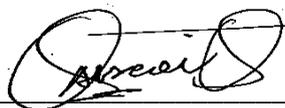
---

Dra. Rosa Catalina Saavedra Obando  
Presidenta



---

M.sc Guadalupe Roció Victoria Colter Apaza  
Secretaria



---

Dr. Guido Alarcon Villanueva  
Vocal

Diciembre - 2022

## ACTA DE SUSTENTACIÓN VIRTUAL DE TESIS

Siendo las 5.21 p.m. del miércoles 21 de agosto 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°0657-2019-EPG, de fecha 28 de mayo de 2019, conformado por:

Dra. ROSA CATALINA SAAVEDRA OBANDO	Presidenta
Mg. GUADALUPE ROCIO VICTORIA COLTER APAZA	Secretaria
Dr. GUIDO ALARCON VILLANUEVA	Vocal
Mg. GERARDO GASPAR DEZA MALCA	Asesor

Para evaluar el informe de tesis del tesista CONCEPCION ALAN VENTURA SUCLUPE, candidato a optar el grado académico de MAESTRO EN ADMINISTRACION CON MENCION EN GERENCIA EMPRESARIAL, con la tesis titulada “EL ESTRES LABORAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES DE LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CREDITO TRUJILLO S.A. DEL DEPARTAMENTO DE LAMBAYEQUE 2019”.

La Sra. 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°937- 2022-EPG de fecha 13 de setiembre de 2022, que autoriza la Sustentación Virtual del Informe de tesis correspondiente, luego de lo cual autorizó al candidato a efectuar la Sustentación Virtual, otorgándole 20 minutos de tiempo y autorizando también compartir su pantalla.

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

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 el candidato, evaluando en base a la rúbrica de sustentación y determinando el resultado total de la tesis con 15 puntos, equivalente a Regular, quedando el candidato apto para optar el Grado Académico de MAESTRO EN ADMINISTRACION CON MENCION 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 6.00 p.m. se dio por concluido el acto de Sustentación Virtual.

  
Dra. ROSA CATALINA SAAVEDRA OBANDO  
PRESIDENTA

  
Mg. GUADALUPE ROCIO VICTORIA COLTER APAZA  
SECRETARIA

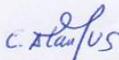
  
Dr. GUIDO ALARCON VILLANUEVA  
VOCAL

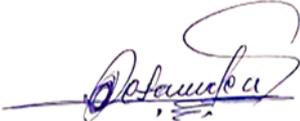
  
Mg. GERARDO GASPAR DEZA MALCA  
ASESOR

## DECLARACION JURADA DE ORIGINALIDAD

Yo, Concepción Alan Ventura Suclupe, investigador principal y Mg. Gerardo Gaspar Deza Malca, asesor del trabajo de investigación titulado “El estrés laboral y su influencia en el desempeño de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Trujillo S.A del Departamento de Lambayeque 2019”, declaramos bajo juramento que este trabajo no ha sido plagiado, ni contiene datos falsos. En caso se demostrara lo contrario, asumo responsablemente la anulación de este informe y por ende el proceso administrativo a que hubiere lugar. Que puede conducir a la anulación del título o grado emitido como consecuencia de este informe.

Lambayeque, 12 de marzo de 2022

  
\_\_\_\_\_  
CONCEPCION ALAN VENTURA SUCLUPE  
DNI N° 43908178

  
\_\_\_\_\_  
Mg. GERARDO GASPAR DEZA MALCA  
asesor

## **DEDICATORIA**

A Dios por brindarme salud para lograr mis metas.

A mis padres por apoyarme incondicionalmente.

A mis profesores por forjarme como profesional y

A mis amigos quienes me brindaron sus buenas  
vibras en terminar el presente trabajo.

**Alan**

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a mi Asesor, por brindarme su asesoría y tiempo, a mis compañeros de trabajo por apoyarme en el proceso del desarrollo de la presente investigación y a mis amistades más cercanas quienes apoyaron de manera incondicional para culminar mi tesis.

**Alan**

## INDICE

<b>I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b> .....	13
<b>1.1. Descripción de la realidad problemática</b> .....	13
<b>1.2. Formulación del problema</b> .....	15
<b>1.3. Justificación de la investigación</b> .....	15
<b>1.4. Objetivos de la investigación</b> .....	16
<b>1.4.1. Objetivo general</b> .....	16
<b>1.4.2. Objetivos específicos</b> .....	16
<b>II. MARCO TEÓRICO</b> .....	17
<b>2.1. Antecedentes de la investigación</b> .....	17
<b>2.1.1. A nivel internacional</b> .....	17
<b>2.1.2. A nivel nacional</b> .....	19
<b>2.1.3. Local</b> .....	22
<b>2.2. Bases teóricas</b> .....	24
<b>2.2.1. Estrés</b> .....	24
<b>2.2.2. Desempeño laboral</b> .....	33
<b>2.3. Formulación de hipótesis</b> .....	38
<b>2.3.1. Hipótesis general</b> .....	38
<b>2.4. Operacionalización de variables</b> .....	39
<b>III. DISEÑO METODOLÓGICO</b> .....	42
<b>3.1. Diseño metodológico</b> .....	42
<b>3.2. Tipo de Investigación</b> .....	42
<b>3.3. Población</b> .....	42
<b>3.4. Muestra</b> .....	42
<b>3.5. Técnicas de recolección de datos</b> .....	43
<b>3.5.1. Técnicas</b> .....	43
<b>3.5.2. Instrumentos</b> .....	43
<b>3.6. Técnicas para el procesamiento de la información</b> .....	43
<b>3.6.1. Técnicas de Obtención de la Información</b> .....	43
<b>IV. RESULTADOS</b> .....	44
<b>4.1. Resultados Estrés laboral</b> .....	44
<b>4.2. Resultados Desempeño laboral</b> .....	53
<b>4.3. Contrastación de la hipótesis</b> .....	60
<b>4.4. Discusión</b> .....	61
<b>V. CONCLUSIONES</b> .....	63
<b>VI. RECOMENDACIONES</b> .....	66

<b>VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b> .....	67
<b>ANEXOS</b> .....	74

## LISTA DE TABLAS

<b>Tabla 1</b> Operacionalización de variables.....	39
<b>Tabla 2</b> Distribución de la muestra .....	42
<b>Tabla 3</b> Correlación de variables .....	60

## LISTA DE FIGURAS

<b>Figura 1</b> Respuesta al estímulo entrante.....	29
<b>Figura 2</b> Factores intrínsecos de mejora de las condiciones ambientales de trabajo .....	44
<b>Figura 3</b> Factores intrínsecos del puesto y temporales del mismo.....	45
<b>Figura 4</b> Factores Estilos de dirección y liderazgo .....	46
<b>Figura 5</b> Gestión de recursos humanos .....	48
<b>Figura 6</b> Factores nuevas tecnologías .....	49
<b>Figura 7</b> Estructura Organizacional .....	50
<b>Figura 8</b> Clima Organizacional.....	52
<b>Figura 9</b> Desempeño en relación con sus superiores .....	53
<b>Figura 10</b> Desempeño con las condiciones físicas.....	55
<b>Figura 11</b> Desempeño con la participación en las decisiones.....	56
<b>Figura 12</b> Desempeño con su trabajo.....	58
<b>Figura 13</b> Desempeño con el reconocimiento .....	59

## RESUMEN

El presente estudio tuvo por objetivo determinar cuál es la influencia del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo S.A en el Departamento de Lambayeque - 2019. La investigación fue del tipo mixta, de diseño no experimental. La población y muestra estuvo conformada por 149 trabajadores, se utilizó la técnica de la encuesta, como instrumentos se aplicaron dos cuestionarios, uno de la OIT-OMS 1989 de estrés laboral que constó de 25 preguntas y de Sotomayor –Flor 2013, de desempeño laboral de 23 preguntas, ambos con escala tipo Likert. Hallazgos: La Correlación de Pearson es -0.434 con un  $p=0.000$ , siendo esta moderada e inversa, lo que significa que se descarta la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis alterna, confirmando que el estrés laboral influye moderada y negativamente en el desempeño de los trabajadores de la caja municipal de ahorro y crédito de Trujillo S, A del departamento de Lambayeque -2019. Así mismo, se encontró que las condiciones de trabajo no son adecuadas, la mayoría indicó que tienen problemas, no están satisfechos lo que ocasiona que el desempeño laboral no sea el óptimo. Con respecto a los factores intrínsecos y temporales del mismo, no se dan de forma adecuada ocasionando inconformidad en los trabajadores. También no se definen muy bien los estilos de dirección y liderazgo, perjudicando la motivación en los trabajadores.

**Palabras clave:** estrés laboral, desempeño laboral.

## ABSTRACT

The objective of this study was to determine the influence of work stress on the performance of the workers of the Municipal Savings and Credit Fund of Trujillo S.A in the Department of Lambayeque - 2019. The investigation was of the mixed type, of a non-experimental design. . The population and sample consisted of 149 workers, the survey technique was used, as instruments two questionnaires were applied, one from the OIT-WHO 1989 on work stress that consisted of 25 questions and from Sotomayor-Flor 2013, on work performance. of 23 questions, both with a Likert-type scale. Findings: Pearson's Correlation is -0.434 with a  $p=0.000$ , being moderate and inverse, which means that the null hypothesis is ruled out, and the alternative hypothesis is accepted, confirming that work stress influences performance moderately and negatively. of the workers of the municipal savings and credit fund of Trujillo S, A of the department of Lambayeque -2019. Likewise, it was found that the working conditions are not adequate, the majority indicated that they have problems, they are not satisfied, which causes that the work performance is not optimal. With respect to the intrinsic and temporary factors of the same, they do not occur adequately, causing disagreement in the workers. Management and leadership styles are also not well defined, impairing worker motivation.

**Key words:** work Stress, work performance.

## **I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

### **1.1. Descripción de la realidad problemática**

En la última década se ha priorizado el estudio del estrés, el factor psicosocial, como origen del ausentismo y baja productividad laboral. Podemos decir que generalmente las condiciones laborales no se adaptan a las características anatómicas del trabajador, lo que extrema los esfuerzos físicos para llevar a cabo su trabajo, atentando su salud. Esto exige el estudio del estrés laboral como elemento prioritario, en el ámbito empresarial (Hurrell et al., 2001).

Ya en 1990, el estrés laboral constituía el 13% de la incapacidad laboral en los Estados Unidos, así lo demostró Nort Western National Life, una de las más prominentes aseguradoras, la cual demostró que el 11% del total de indemnizaciones, se habían generado por enfermedad laboral (Hurrell et al., 2001).

Mundialmente el desarrollo tecnológico al aceleramiento de la vida cotidiana y laboral, generan más presión y condiciones estresantes que afectan la vida personal (Hurrell et al., 2001).

El sobreesfuerzo laboral extrema las condiciones de salud del trabajador, provocando disfuncionalidad en las diversas áreas de la empresa afectando su productividad (Hurrell et al., 2001).

Las empresas tienen piensan de manera errónea que aumentando la duración de la jornada laboral hará que su producción crezca; pero resulta que es lo opuesto. Cansan a sus trabajadores, atentan contra su salud y se arriesgan a dejar de contar con buena mano de obra por ser incapaces de tratarlos de una mejor manera. La presión laboral, estresa directamente al personal, esta presión a largo plazo genera en muchos casos alteraciones en su salud, como hipertensión, diabetes, y en algunos de ellos enfermedades cardíacas (Hurrell et al., 2001).

Para enfrentar al aumento del estrés en sus empleados, un gran número de compañías han creído conveniente capacitarlos en el manejo de sus sentimientos; lo cual constituye una inversión para lograr el éxito (Hurrel et al., 2001).

Asimismo, las instituciones bancarias están de acuerdo con que el público deba ejercer su derecho a aceptarlas y que dependan de ello, para permanecer o desaparecer del mercado laboral (Hurrel et al., 2001).

Montes et al. (2013), desarrolló un estudio en el sector bancario en Europa, logrando identificar al típico personal con alto grado de compromiso en su gestión laboral, cuyo estrés deterioraba significativamente su ámbito empresarial.

La CMAC de Trujillo, tiene la siguiente estructura, personal que labora en el área de administración, coordinación y aprobación de créditos, jefes de operaciones, asistentes de operaciones, asesores de negocios, ejecutivos de cobranza, supervisores, analistas de riesgos, asesores legales, todos ellos en contacto directo con los clientes ya sea en su condición de jefe u operario, ellos mantienen situaciones de estrés en el desempeño de sus funciones ya que la entidad financiera es prestadora de servicios financieros, en donde existe un ambiente cambiante por la exigencia de los clientes quienes requieren mayor rapidez en atención de sus operaciones, por otro lado existe mayor competencia en el mercado de las financiero, así tenemos Edpymes, cajas rurales, financieras, Cajas Municipales, Bancos.

En consecuencia, existe factores estresantes, por ejemplo, con el factor climático, las condiciones ambientales a las que se expone el personal durante su desempeño, quién y cómo son dirigidos, la tecnológica que utilizan y las condiciones del área donde laboran.

Cabe mencionar que las exigencias actuales influyen en el bienestar físico, psicológico y social del personal, su desempeño laboral puede estar estrechamente relacionado con el nivel de estrés del trabajador de la entidad financiera.

La entidad financiera lograra su permanencia o existencia, que sólo será posible gracias a la rentabilidad que sus titulares y clientes le permitirán obtener cada vez que hagan uso de los productos que ofrecen.

## **1.2. Formulación del problema**

¿Cuál es la influencia del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo S.A. del Departamento de Lambayeque - 2019?

## **1.3. Justificación de la investigación**

La presente investigación permitirá conocer en detalle el estado del estrés laboral y su influencia en el desempeño de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo S.A. Esta comprensión es fundamental para que los funcionarios puedan identificar las causas subyacentes del estrés y tomar medidas correctivas efectivas. Al implementar un plan de mejora, se busca reducir significativamente los niveles de estrés laboral y mejorar el desempeño de los empleados, lo cual es esencial para el bienestar de los trabajadores y la eficiencia operativa de la institución.

Los resultados de esta investigación servirán como modelo de referencia para las demás agencias de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito a nivel nacional, que actualmente suman un total de 76 agencias y 31 oficinas informativas. Al aplicar los hallazgos y recomendaciones de este estudio, se espera que las mejoras en la gestión del estrés y el desempeño laboral se extiendan a toda la red de agencias, contribuyendo a un ambiente laboral más saludable y productivo.

Además, esta investigación beneficiará a las compañías del sector micro financiero que operan en el Departamento de Lambayeque y a nivel nacional. Al compartir las mejores prácticas y estrategias de gestión del estrés laboral derivadas de

este estudio, otras instituciones financieras podrán adoptar medidas similares, mejorando así el bienestar de sus empleados y la calidad de sus servicios. Esto no solo favorecerá a los trabajadores, sino también a los clientes y a la sostenibilidad de las instituciones microfinancieras en el país.

#### **1.4. Objetivos de la investigación**

##### ***1.4.1. Objetivo general***

Determinar cuál es la influencia del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo S.A en el Departamento de Lambayeque - 2019.

##### ***1.4.2. Objetivos específicos***

Diagnosticar el nivel de estrés en las dimensiones, de las condiciones de trabajo en los trabajadores, factores intrínsecos y temporales del mismo, estilos de dirección y liderazgo, en la gestión de recursos humanos, en el uso de nuevas tecnologías, en la estructura organizacional y clima organizacional, de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo del Departamento de Lambayeque -2019.

Diagnosticar el desempeño en las dimensiones en relación con sus superiores, con las condiciones físicas, con la participación de las decisiones, con su trabajo, con el reconocimiento de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo S.A del Departamento de Lambayeque-2019.

## II. MARCO TEÓRICO

### 2.1. Antecedentes de la investigación

#### 2.1.1. A nivel internacional

Calero et al. (2017), desarrollaron un artículo en Ecuador, en donde indican que el estrés en el trabajo, como manifestación asociada al automatismo, es la raíz usual del hartazgo físico e intelectual, generando que se reduzca la efectividad de la manufactura y la calidad de vida del trabajador; interviniendo, además, la influencia del indicador de la actividad física y social con la que cuenta el sujeto y el medio ambiente que le rodea. Esta investigación pretende la disminución del estrés en el trabajo de los colaboradores del área administrativa de la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE, Sangolquí, Ecuador. Se analizó una muestra de 47 empleados extraída de una población de 255 individuos, para someterlos a encuestas de 10 interrogantes que buscaron establecer la figura sintomática relacionada con el estrés pre y post implementación de una secuencia de tareas mecánicas en el lapso de 6 meses, las mismas que fueron analizadas estadísticamente con la Prueba de Friedman y la Prueba de los Rangos con Signo de Wilcoxon. Concluyendo que se disminuyó el estrés laboral en los trabajadores administrativos al sopesar los niveles promedio del diagnóstico previo y el que se realizó después de aplicar el estudio.

Cárdenas y Osorio (2017), en uno de sus estudios realizados en el país de Colombia, mencionan que el análisis del estrés en el trabajo ha cobrado gran proyección a nivel mundial, especialmente por el impacto negativo que ocasiona en los organismos de la gente y las instituciones. Este estudio pretende analizar la conceptualización del estrés en el trabajo, sus representaciones interpretativas y variables asociadas, considerando estudios recientes. Para ello se comparan más de 60 investigaciones, difiriendo en el concepto del estrés casi 30 de ellas, coincidiendo

solamente en algunos puntos de vista, como la que indica que es una reacción física y psicológica originada de la impresión de temor de una provocación exterior; la presión que genera algún elemento peligroso; asimismo se establece su concepción a partir de patrones ilustrativos del estrés, destacando el de Karasek y Siegrist. Por último, se destaca el valor de dichos ejemplos, puesto que con ellos se fundamenta teóricamente la definición de herramientas para medir el estrés.

Chacón et al (2020), en su investigación pretendieron establecer los elementos sociales y de trabajo que se asocian al estrés en los empleados hispanoamericanos. Se aplicaron encuestas observacionales multicéntricas, con escalas para la medición del estrés validadas por el estadístico Alfa de Cronbach con un índice de 0.73, considerándose con estrés laboral a los que se ubicaron en el tercio principal de la totalidad de contestaciones. Se utilizaron estadísticas bivariadas y multivariadas para hallar sociedades con otras variables sociales y ocupacionales; mediante esquemas del tipo lineal extensivos. La muestra analizada fue de 2608 trabajadores. Como resultado se tuvo que el país con mayores niveles de estrés fue Venezuela con casi 65%, seguida por Perú, Colombia, Ecuador, Honduras y Panamá.

Gutiérrez y Murcia (2017), en su trabajo de investigación llevado a cabo en Colombia, buscaron entender el efecto del adiestramiento en los trabajadores administrativos del servicio industrial y marketing en un Outsourcing en la ciudad de Bogotá, con el objetivo de realizar una propuesta que implemente planes de formación innovadores o la redefinición de los actuales. Es un estudio del tipo propositivo-mixto-cualitativo, para recabar información se encuestó a través de un cuestionario a 13 personas de las diferentes áreas de la compañía. Las conclusiones obtenidas son: Es imprescindible estructurar programas de capacitación y entrenamiento para el personal, con la finalidad de incrementar la productividad a nivel organizacional,

motivacional y personal que empodera el clima organizacional y su estabilidad laboral, consolidando y elevando su competitividad empresarial en el mercado. Una de las motivaciones como parte del mejoramiento laboral en los trabajadores, es la capacitación, en ese sentido cuando los directivos capacitan a sus trabajadores, están generando una forma de motivación muy importante en ellos, para mejorar sus capacidades, competencias y por ende mejora la organización.

Sum (2015), en su estudio desarrollado en Guatemala, buscó determinar la influencia que tiene la motivación laboral en el desempeño laboral del personal administrativo de una empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango. Para ello se siguió la metodología con escala Likert para evaluar el desempeño laboral de la empresa. Se determinó que la motivación es un elemento de gran influencia en el desempeño laboral del personal administrativo de la empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango. Se realizó la verificación mediante la escala de Likert, destacando las felicitaciones de sus superiores en cada oportunidad que efectúan su labor correctamente, elevando significativamente su desempeño. Los datos referentes a la presente investigación, se procesaron en forma estadística para comprobar que sean significativos y confiables. Cuán importante es la motivación en los centros de trabajo, la influencia de una buena motivación permite al empleado realizar mejores sus funciones.

### ***2.1.2. A nivel nacional***

Arroyo et al. (2020), buscaron determinar la correlación del clima institucional con el estrés en el trabajo de los profesores en el Perú. El estudio fue del tipo descriptivo-correlacional, llevado a cabo en 10 sujetos, a través del Inventario de Burnout de Maslach y la Escala de Clima Organizacional; teniendo en cuenta al agotamiento emocional, la despersonalización y realización personal como

dimensiones para el inventario; y para la escala 8 dimensiones distintas. El estudio estadístico fue mediante la prueba de Spearman con un I.C. de 95%. Se pudo hallar un 80.7% en el del estrés laboral y un 78.6% en el clima organizacional, para el nivel medio. Además, de encontrarse una analogía negativa significativamente alta. La conclusión a la que se llegó fue la necesidad de promover un apropiado ambiente laboral en los establecimientos educativos; con inclusión y que sea sostenible.

Cusi y Mollo (2018), desarrollaron una tesis en donde plantearon la hipótesis de que la comunicación al interior de la empresa antes mencionada impacta negativamente en el rendimiento laboral de su personal. Esta investigación fue no experimental de carácter descriptivo-explicativo, destinado a un muestreo de 25 sujetos. A través de encuestas se buscó medir las dos variables expuestas líneas atrás, empleándolas en cuatrocientos veintidós clientes, y posteriormente fueron procesadas con el software estadístico SPSS 22 para plasmarlas en tablas y figuras.

Martínez y Torres (2018), en su investigación aplicaron un estudio cuantitativo-correlacional-descriptivo cuyo objetivo era establecer la analogía que existe entre el estrés laboral, con el rendimiento en el trabajo de los empleados de la “Unidad de Gestión Educativa Local Huamanga - Ayacucho”. La muestra fue de 55 colaboradores censados, censado, utilizando un cuestionario con escala Likert. Se concluye que se halló una correlación significativamente buena entre las variables en estudio, la que se comprobó con la prueba estadística Tau\_b de Kendall, que dio como valor 0.648 con un I.C. de 95%.

Montoya y Neyra (2015), en su estudio realizado en Trujillo, en el cual buscaron verificar si cubren las perspectivas, el ritmo de competitividad alcanzada por los trabajadores de la compañía Mecánica LyS NASSI. El enfoque metodológico es de tipo descriptiva, siendo una investigación no experimental. Las conclusiones

obtenidas son: “Fue factible la aplicación del modelo de la estimación del desempeño por competencias de los trabajadores del área de producción, tomado del modelo de la Dra. Alles, siendo adaptado al MOF de la empresa, logrando definir indicadores de desempeño laboral en forma específica en cada puesto de trabajo del área de producción de la compañía Metal Mecánica LyS NASSI, que fueron definidos en dos dimensiones. En el ámbito de la calidad profesional, se estableció: Credibilidad Técnica, Productividad, Iniciativa-Autonomía y Tolerancia a la Presión. En el ámbito de la actitud respecto al trabajo: Colaboración, Responsabilidad, Trabajo en Equipo y Aprendizaje Continuo”. La presente investigación, realiza un estudio acerca del desempeño del personal de una determinada empresa, esto es muy importante porque permite identificar factores, elementos que se consideran como obstáculos para el buen desempeño del empleado, como por ejemplo conocer el descontento del empleado por el maltrato que recibe por parte de su directivo, o el no reconocimiento a su labor de 20 o 30 años al servicio de la empresa, entre otros.

Paredes (2017), desarrolló un estudio descriptivo-propositivo-no experimental, en una muestra de cuarenta y tres empleados. Se logró la descripción del sistema de evaluación del desempeño laboral de los empleados administrativos de la Municipalidad Provincial de Huaylas y su nivel de desempeño laboral. Las conclusiones obtenidas son: “El jefe de la Unidad de Potencial Humano propone evaluar el desempeño del personal fortaleciendo la sensibilización y participación, para dar cumplimiento a las normas de administración pública de los gobiernos a nivel local y provincial”. En toda organización la evaluación es bienvenida, ayuda a conocer los puntos débiles y fuertes, para de esta manera diseñar estrategias de mejora, una de ellas puede ser la motivación, al encontrar empleados o trabajadores desmotivados.

Quispe (2018), desarrolló una tesis buscando establecer la analogía existente entre la motivación y el rendimiento en el trabajo de los colaboradores del hospital. La tesis fue del tipo hipotética-deductiva no experimental de corte transversal-correlacional, llevado a cabo en una muestra de sesenta y tres individuos. Las conclusiones obtenidas son: “Existe relación entre motivación y desempeño laboral con un coeficiente de correlación Rho Spearman de 0.535, el resultado nos indica que hay una relación positiva moderada entre ambas variables”.

Tangoa (2020), en uno de sus estudios buscó establecer la analogía del clima de la organización con el desempeño profesional de los empleados de la Caja de Ahorro y Crédito Arequipa de la ciudad de Aguaytía. El estudio aplicado fue descriptivo-correlacional-transversal, en una muestra de cuarenta individuos de dicha empresa, llevado a cabo mediante encuestas de dieciocho interrogantes con una escala de cinco alternativas. La información obtenida se procesó y analizó estadísticamente a nivel descriptivo e inferencial con la prueba de Rho de Spearman. El resultado alcanzado permitió la demostración estadística significativa con un  $p=0.000$  en cada experimento planteado. Se pudo establecer una correlación directa entre el clima organizacional y el desempeño laboral, a un nivel calificado como moderado ( $r_s=0.608$ ).

### **2.1.3. Local**

Burga y Wiese (2018), realizaron un estudio en el que pretendieron detallar la estimulación y el rendimiento en el trabajo de los empleados del área administrativa en la organización antes mencionada. Se aplicó la metodología Paradigma Positivista mediante un estudio cuantitativo, haciendo uso de encuestas con el modelo de Murillo descriptiva-transversal a una muestra de 17 colaboradores del sector administrativo. Las conclusiones obtenidas son: “El alto grado de nivel motivacional permite a la

empresa alcanzar un adecuado desempeño laboral de sus colaboradores, generando mayor eficiencia y productividad, beneficiando a toda la organización”. La presente investigación, indica que los programas basados en la motivación ayudan a los trabajadores a realizar sus roles y funciones de la mejor manera posible, esto contribuye o repercute en la organización de forma positiva.

Pérez (2016), en su investigación buscó establecer los elementos examinadores influyentes en las prácticas de los trabajadores de la asociación antes mencionada. El estudio fue mixto-descriptivo, con el apoyo de encuestas aplicadas a dieciocho individuos. El resultado fue analizado a través de los índices ETHOS con la finalidad de elaborar, mediante la implementación de un área multistakeholder de cambio de experiencias y aprendizaje, con el objetivo de optimizar su utilización como instrumento para gestionar diagnósticos, constituidos por valores, transparencia y gobierno corporativo y público interno. Las conclusiones son: “Falta de motivación, compromiso, tiempo disponible para ejecutar actividades, desconocimiento de la visión y misión de la empresa”. La investigación da entender cuán importante es la motivación en el aspecto laboral, todo trabajador debe estar motivado para de esta manera realizar las tareas que se le encomienda, en ese sentido las empresas ya sean nacionales o privadas, deben tener un programa especial de motivación para sus trabajadores.

Ferroñan y Herrera (2016), desarrollaron una tesis, en la que buscaron la determinación de la analogía que hay entre el clima laboral y el desempeño de los empleados. La investigación aplicada fue descriptiva-correlacional-no experimental-transeccional, llevado a cabo en una muestra constituida por treinta empleados, en la que se aplicaron encuestas mediante cuestionarios. Las conclusiones obtenidas son: “Del análisis del desempeño laboral, se distingue un liderazgo autocrítico, limitando

el aporte de ideas, ocasionando un desempeño rutinario, desmotivación, falta de trabajo en equipo, sin compañerismo, carente de compromiso con la compañía Comercial GyM”. Es muy importante generar un buen clima organizacional en la empresa y una forma de lograrlo son las estrategias de motivación hacia el empleado, en ese sentido las entidades ya sean públicas o privadas deben contar siempre con programas sobre motivación que permitan generar un clima laboral adecuado para sus trabajadores.

## **2.2. Bases teóricas**

### **2.2.1. Estrés**

#### **2.2.1.1. Definición.**

Para la Organización internacional de del trabajo (OIT, 2016) citada por (Brito et al., 2017), es la reacción física y emocional ante una agresión, generada por la inestabilidad por la presión ocasionada, los recursos y la capacidad del personal como respuesta a sus responsabilidades.

#### **2.2.1.2. El estrés laboral.**

Se considera un factor determinante en la salud física y psicológica del personal, con grandes consecuencias a nivel individual y organizacional. En el aspecto personal afecta su estado de ánimo y su predisposición para desarrollar las diferentes labores que debe desempeñar, pues afecta su salud física y psicológica; a nivel corporativo puede causar invalidez psicológica y fisiológica, comprometiendo la salud organizacional. En algunos casos morbilidad, afectando gravemente el bienestar del trabajador (Chorot et al., 2002).

#### **2.2.1.3. Origen del estrés.**

(Judge y Robbins, 2004), enfatizan 2 clases que originan el estrés, el medio ambiente y la organización.

### **A. Factores ambientales**

Se refieren al ámbito laboral donde se desempeña el trabajador, es decir, si existe estabilidad que amparen sus derechos se desempeñan, en caso contrario a mediano plazo causará efectos negativos en su salud. Asimismo, algún cambio tecnológico que ocurra en la empresa o institución, generará un detrimento en la estabilidad laboral.

### **B. Factores organizacionales**

El estrés originado por la presión ejecutada sobre la responsabilidad del trabajador para cumplir tareas y/u objetivos, así como metas establecidas para un periodo en específico. Ante tal presión, el empleado renuncia por no encontrar mejor opción, considera que está en riesgo su bienestar personal, que además perjudica el equilibrio organizacional.

#### **2.2.1.4. Modelos y teorías.**

Actualmente las teorías respecto al estrés en el trabajo, analizan la interrelación dada entre el empleado y su medio ambiente de trabajo. En su mayoría enfatizan dicha interrelación como un desbalance entre lo que ofrece el trabajador y lo requerido por la empresa, donde los factores estresantes no se consideran nocivos para la vida del personal.

En la psicología organizacional, existen 3 teorías que estudian las interrelaciones entre el personal y su ámbito laboral:

#### **A. La Teoría del ajuste Persona-Entorno (P-E) (Person Environment Fit Theory)**

Analiza la manera en la que interactúan las características del empleado y la labor que desempeña, sin alterar su bienestar, siendo la más acertada la teoría de French y col. del año 1974, en la que indica que un mal arreglo entre el

individuo y su medio ambiente se podría contemplar desde la perspectiva del empleado como la inestabilidad producida entre lo que necesita el colaborador de emplear sus competencias y talentos, y lo ofrecido por su ambiente de trabajo; o desde la perspectiva de la organización, como la disconformidad entre lo exigido por el empleo en sí y el rango de la capacidad y aptitud del trabajador para satisfacer dichos requerimientos.

**B. El Modelo Demanda-Control (Demand Control Model) (Karasek, 1979; Karasek y Theorell, 1990; Johnson y Johansson, 1991)**

Sostiene que las causas prioritarias del estrés radican en dos particularidades del empleo: el requerimiento psicológico del empleo y el control ejercido para su desempeño. El primero está referido al plazo que necesita para desarrollarlo, la presión mental que ello supone y los conflictos que se presentan. En tanto que el control establece las capacidades que requiere para desarrollarlo. Por tanto, el desequilibrio ocasiona estrés en el personal. Esta teoría establece que la repercusión de la tensión psicológica extrema origina fatiga, ansiedad, depresión y enfermedades físicas, son producidas en el momento en que lo exigido a nivel psicológico del empleo es elevado, y el individuo no es capaz de controlar sus decisiones. La segunda propuesta del presente modelo enfatiza que la motivación, aprendizaje y desarrollo personal, suceden cuando los requerimientos para el empleo son equivalentes, logrando un alto grado de satisfacción en los empleados, así como un incremento en la productividad laboral (hipótesis del aprendizaje activo) (Johnson y Johansson, 1991; Karasek y Theorell, 1990). En condiciones opuestas, la tensión ocasionará ansiedad, agotamiento y otras enfermedades

físicas, mermando su salud, ante el descontrol de no poder desarrollar un trabajo eficiente (Hall y Johnson, 1994).

### **C. El Modelo del desequilibrio Esfuerzo-Recompensa (Effort-Reward Imbalance model) (Siegrist, 1996, 1998)**

Sostiene que el desempeño laboral está dado como “costes” y “ganancias”, es decir, si el esfuerzo realizado por los trabajadores corresponde a la compensación otorgada por la empresa. Donde un alto esfuerzo con recompensas mínimas, incrementará la tensión, asimismo se aprecia un “esfuerzo extrínseco” (requerimientos laborales) y esfuerzo intrínseco, respecto a qué nivel de motivación tiene el empleado para realizarlo. Aquí se establecen tres vías de recompensa: (1) económico, pago adecuado; (2) social, apoyo y respeto por su trabajo; y (3) seguridad, su permanencia y promoción dentro de la organización. Además, este modelo percibe a un trabajador, cuyo esfuerzo físico y psicológico debe corresponder a sus características, en todo caso provocará un sobreesfuerzo en el mismo.

#### **2.2.1.5. Estrés en el trabajo.**

Existen diversas causas que producen el estrés, en especial las laborales, entre ellas tenemos a: demasiado trabajo por realizar o escasez de oportunidad para efectuarlo. Otra razón nace en el desconcierto de los trabajadores al momento de querer las tareas que les toca, pero no tienen idea de cómo realizarlas. (Reynolds y Shapiro, 1991).

#### **2.2.1.6. Variables personales relacionadas con el estrés.**

Hay distintos procedimientos y variables de carácter psicológico que generan estrés laboral del personal. Sin embargo, este punto de vista no demuestra dejar de analizar el entorno laboral que genera el estrés e inconvenientes de salud,

conocerlo es necesario cuando se pretende interceder de forma psicológica eficazmente para minimizar el estrés.

#### **2.2.1.7. Demandas del ambiente laboral.**

##### **A. Sobrecarga de trabajo**

Existe la creencia que un sujeto tiene la capacidad de realizar diversas clases de empleos, o que, por encontrarse en una organización, éste, debería realizarlo sin tener en cuenta las consecuencias, al establecer actividades a efectuar en periodos cortos de tiempo y la carga sea considerable. En dichas situaciones las metas asignadas no tienen en cuenta el abatimiento ocasionado por el volumen de actividades solicitadas.

##### **B. Repetitividad**

Se presenta este contexto cuando las actividades realizadas se vuelven fastidiosas y no se actualiza o se le cambia por otra.

##### **C. Ritmo de trabajo**

Se origina en varias ocasiones si se manda al empleado a determinados tiempos para que cumpla sus tareas, y el mismo es más agotador al impuesto a través de maquinarias o programas.

##### **D. Antigüedad del rol**

Se da cuando al empleado se le proporcionan datos incorrectos en cuanto a sus roles laborales e institucionales.

#### **2.2.1.8. Etapas de la respuesta al estrés.**

El ser humano, a la hora de enfrentar condiciones amenazantes, su cuerpo responde buscando equilibrar la pérdida (Junta de Castilla y León, 2008). Esta clase de respuestas originadas en el sujeto recibe el nombre de Síndrome de Adaptación.

### **A. Primera, etapa de alarma**

Se presenta cuando el organismo reacciona inmediatamente para solucionar el escenario presentado.

### **B. Segunda, etapa de resistencia**

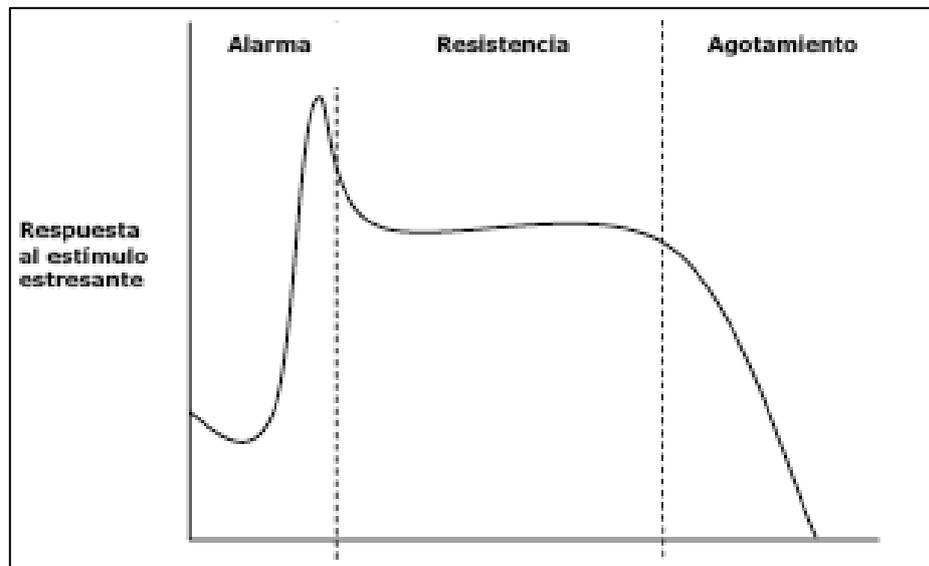
El sujeto reacciona de forma más prolongada, debido a que en ese instante no cuenta con una resolución supuestamente válida que pueda practicar, obligándose a requerir mayor duración de lo habitual.

### **C. Tercera, etapa de agotamiento**

Se presenta en el momento en que el cuerpo no reacciona como se espera y dado que la oportunidad pasa, ya no puede solucionar el problema.

**Figura 1**

*Respuesta al estímulo entrante*



*Nota.* Forma Consultores (2005)

#### **2.2.1.9. Factores estresores.**

(Solas, 2005), menciona que hay distintos escenarios que podrían desencadenar el estrés, como por ejemplo que la empresa se resista a los cambios, que puede ser por la implementación de tecnología, o nuevas maneras de trabajo

que no haya contemplado, inclusive sea vista como parte amenazante para el empleado.

La Organización Internacional del Trabajo dispuso un cuestionario mediante el cual se logra identificar las causas del estrés en una organización:

#### **A. Factores estresores según las condiciones laborales del trabajo**

Esta dimensión se refiere al control de las actividades de un empleado dentro del área de la empresa, la opción por ley a tener un área privada en la que pueda laborar, así como a la incomodidad de trabajar con otras áreas dentro de la empresa.

Ivancevich y Matteson (1992), aseveran que varios estudios vienen demostrando que adaptarse a la bulla se puede lograr en distintos escenarios, sin embargo, esa adecuación es una de las reacciones al estrés y conlleva un gasto energético, debido a ello, para el ser humano exponerse prolongadamente a ese fuerte sonido conlleva fatigarse y disminuir su desempeño.

De la misma manera, la luminosidad presenta una condición laboral importante, en primer lugar, es imprescindible para efectuar las tareas oculares, puesto que a través de estas el individuo recepciona casi el 80% de la información total; y segundo, dado que influye en los rendimientos de las actividades (Gómez et al., 2001).

#### **B. Factores estresores según factores intrínsecos del puesto y temporales del mismo**

Esta dimensión está conformada por la presión por rendir informes, control sobre el trabajo, burocracia en el papeleo y manejo de la cadena de mando dentro de la organización.

Hace referencia a las particularidades que constituye ejercer una profesión y que pueden ser diferentes en cada ambiente laboral; la producción de estrés es distinta en las personas, debido a los tipos de tareas realizadas y lo que ellas generan en cada profesional depende de su vocación.

### **C. Factores estresores según los estilos de dirección y liderazgo**

Esta dimensión está conformado respaldo, preocupación y confianza del personal de mi supervisión en la organización.

El Liderazgo, es un elemento de gran influencia en el desempeño laboral y organizacional. Cuando el liderazgo es desarrollado por el nivel directivo en línea jerárquica, cobra gran incidencia en la conducta y salud del personal y consecuentemente en la organización (Bliese et al., 2004). Es decir, es fundamental el análisis minucioso de la interrelación entre liderazgo y estrés laboral en las empresas.

### **D. Factores estresores según la gestión de recursos Humanos**

Esta dimensión está conformada por apoyo y respaldo técnico de mi equipo en mis metas profesionales.

Para el funcionamiento como equipo laboral es imprescindible la implementación de metodologías que favorezca a la participación. Los coordinadores tendrán que escuchar activamente y realizar interrogantes y precisiones para recibir referencias y ratificar compromisos. Si cada problema es abordado de manera adecuada se puede incrementar el compañerismo y generar mejores interrelaciones, así como intercambiar opiniones.

Si trabajar como equipo es un objetivo organizacional de prioridad, el líder se responsabilizará de que las juntas en grupo posean la regularidad requerida, para informar adecuadamente y discutir cada objetivo de manera pertinente.

### **E. Factores estresores según las nuevas tecnologías**

Esta dimensión está conformada por limitaciones del equipo disponible, conocimiento técnico y contar con la tecnología adecuada para realización de trabajo en la organización.

En la modernidad, el sector laboral en el escenario internacional en cuanto a la economía y las innovaciones tecnológicas, genera cada vez más sustituciones, puesto que reduce los requerimientos físicos y acrecienta las peticiones que tienen que ver con las interacciones psicosociales. Estos cambios más frecuentes en el trabajo, a veces, representan un mejoramiento y desarrollo, sin embargo, son causas del surgimiento de un conjunto de situaciones que conllevan a los trabajadores a riesgos para su salud; por ello la empresa debe dotar al trabajador con los recursos y la capacitación necesaria para poder cumplir con las exigencias que implican las nuevas tecnologías (Cano et al., 2009, p. 74).

### **F. Factores estresores según la estructura organizacional**

Comprende la estructura burocrática, control sobre el puesto de trabajo, respeto de los niveles jerárquicos, así como el trabajo bajo presión en la organización.

Según estudios científicos, el estrés organizacional, incluye aspectos biológicos, psicológicos y entorno laboral, que originan un desequilibrio en la satisfacción personal y en la organización (NIOSH, 1998).

### **G. Factores estresores según el clima organizacional**

Tiene que ver con que los trabajadores comprendan la misión, propósitos, estrategias organizacionales, cada política en general del área gerencial, hacia donde apunta la empresa y los objetivos que tiene.

El ambiente laboral constituye un factor importante, en cuanto a productividad y mejor servicio, para las empresas competitivas, mediante estrategias internas. (Gómez, 2017), siendo imprescindible un estudio minucioso para identificar puntos claves que impacten en el ambiente laboral de la empresa.

#### **2.2.1.10.Efectos del estrés laboral.**

Para (Solas, 2005), es fundamental la canalización y análisis de las réplicas del cuerpo que avisan del peligro. Existen dos formas distintas en que reacciona el cuerpo humano:

Negativamente, provocando daños nocivos a nivel físico y psicológico.

Positivamente, originando reacciones inversas.

Existen muchos efectos de estrés en el entorno laboral, que deben ser abordados rápidamente para evitar daños en la compañía (Cox et al., 2004).

#### **A. Efectos del estrés laboral en el individuo**

Cuando se trata de estrés, es referirse a un sujeto que lo padece, que le puede afectar diferente a otra persona, dependiendo de las condiciones; y producir consecuencias directas a su salud o inclusive abatimiento psicológico. El estrés altera de maneras distintas a cada ser humano, provocar que se comporte disfuncionalmente en su centro laboral y hasta afectar su cuerpo, física y mentalmente.

### **2.2.2. *Desempeño laboral***

#### **2.2.2.1. Definiciones.**

Para Schneider (1983), es el detalle de sapiencias, técnicas y capacidades que requiere el puesto de trabajo a desempeñar, productivamente.

Chiavenato (2007), considera el desempeño como la eficiencia del trabajador dentro de una organización, imprescindible para cumplir sus objetivos.

#### **2.2.2.2. Establecimiento de expectativas claras de desempeño.**

Para lograr la eficiencia en el desempeño laboral, el personal debe participar en su propuesta, logrando así el compromiso de cumplirlas cabalmente y no de imponerlas (Cameron y Whetten, 2004).

#### **2.2.2.3. Medición de desempeño.**

Requiere: a) la capacidad de una persona para desempeñar su labor, b) la manera en que se evalúa su desempeño, bien o mal, c) la aptitud ante los cambios metodológicos y tecnológicos para el trabajo, d) habilidad con que se adapta a los cambios de labor, e) el desempeño implica como el trabajador se interrelaciona con sus compañeros dentro de la organización (Magaña, 2007).

Consta de un proceso para valorar objetiva y sistemáticamente, su rendimiento laboral en la empresa, considerando las metas establecidas, su responsabilidad, condiciones laborales y características que posee (Cuesta, 2011).

#### **2.2.2.4. Metodología de evaluación del desempeño laboral.**

##### **A. Método de Análisis Global del Desempeño**

Este método no considera los indicadores. Califica como excelente, muy bien, bien, regular y deficiente, teniendo como resultado obviar aspectos importantes, al comparar entre los subordinados.

##### **B. Método Analítico de Valoración por Factores**

Analiza cada factor, siendo el jefe quien determina el grado de cumplimiento que requiere cada indicador, asignando una puntuación a cada criterio evaluado. Aquí se puede dar tendencia a comparaciones entre subordinados.

### **C. Método de incidentes críticos**

Dónde el evaluador analiza y registra todo incidente, positivo o negativo que influya significativamente en el logro de los objetivos. Estos deben ser considerados conforme a los indicadores determinados.

### **D. Método de Evaluación por Comparación o de Clasificación por Rango**

Aquí la jefatura determina jerarquías entre el personal, de acuerdo a su criterio. Se considera muy subjetivo, de limitada información.

### **E. Método Interactivo**

Desarrollado conjuntamente entre jefatura y subordinados, para definir causas que originan variación en su rendimiento. Permite lograr propuestas ventajosas para obtener la retroalimentación, promoviendo el diálogo y la comunicación laboral en la organización.

### **F. Método de Autoevaluación**

Aquí se le da la opción a cada empleado de valorar el desarrollo de sus labores. Considerando que cada persona tiende a sobrevalorarse, debe ser tomado complementario para definir su evaluación.

### **G. Método de Evaluación por Objetivos**

Evalúa a qué nivel se han logrado los objetivos establecidos en cada plazo, y las circunstancias en que se desarrollaron. Se recomienda utilizarlo para complementar a otros, debido a su limitada objetividad.

### **H. Método de Elección Forzosa**

El responsable de recursos humanos elige un conjunto de pares de frases, considerando los indicadores a evaluar. Estas frases implican actitudes positivas o negativas, no en combinación. El jefe evaluador elegirá la frase característica que desempeña el empleado, respecto al indicador a juzgar.

#### **2.2.2.5. Objetivos del desempeño laboral**

Un buen desempeño laboral requiere un sistema con diseño adecuado y comunicado a cada nivel de la organización para cumplir sus metas, asimismo los índices a evaluar deben estar definidos para ser eficientemente evaluados.

#### **2.2.2.6. Según el cuestionario de (Adaptado de Sotomayor - 2013)**

##### **A. Desempeño con relación con sus superiores**

Conforme se establece la relación jefe-subordinado, será el desempeño del empleado, pues será motivado positiva o negativamente. Además, tiene mucha influencia la evolución tecnológica, pues actualmente la comunicación online a sustituido las relaciones interpersonales (Brown y Moberg, 1990).

##### **B. Desempeño con las condiciones físicas**

Gran influencia ejerce el ambiente físico donde se desempeña el trabajador, estos factores pueden estar condicionados. Estos son:

###### **a. Temperatura**

Debe ser adecuada y soportable para el desarrollo laboral del empleado. Una variación extrema de temperatura puede alterar su efectividad.

###### **b. Ruido**

La magnitud del ruido determinará la estabilidad del desarrollo laboral, es decir, que ruidos constantes son considerados estables, sin embargo, la ocurrencia de sonidos imprescindibles altera significativamente el desempeño del empleado.

###### **c. Iluminación**

La potencia de la iluminación requerida para el desarrollo laboral, será conforme a la precisión y dificultad que necesita el trabajador para ejecutarla.

#### **d. Calidad del aire**

Trabajar en un ambiente contaminado, a largo plazo, genera alteraciones en la productividad laboral. Sin embargo, el empleado no se altera considerablemente en un ambiente contaminado.

#### **C. Desempeño con la participación en las decisiones**

Es natural que todo ser humano ansí ser considerado en la toma de decisiones en el área laboral, por ello un trabajador participativo en las diversas decisiones será motivado a cumplirlas, mejorando su autoestima, aunque no siempre será lo ideal y los jefes deberán tener una gran empatía para alcanzar un punto óptimo en su desempeño laboral.

#### **D. Desempeño con el trabajo**

El desempeño laboral en una empresa, será conforme la orientación de los altos mandos, tanto en el individual como el organizacional, pues una comunicación y capacitación constante a los distintos niveles laborales, motivarán un ambiente óptimo para la excelencia (Salinas, 2001).

#### **E. Desempeño con el reconocimiento**

No hay duda que el reconocimiento al esfuerzo y eficiencia laboral es un elemento motivador para lograr el máximo desempeño, que repercute positivamente en la empresa.

Valorar el desempeño laboral, influye a nivel personal y organizacional, mejorando la satisfacción y permanencia del empleado, así como la productividad y rentabilidad de la empresa. Como es natural todo colaborador que se siente valorado, actúa positivamente, con gran confiabilidad, contribuyendo a lograr las metas (Hall, 1996).

## **2.3. Formulación de hipótesis**

### ***2.3.1. Hipótesis general***

H1: El estrés laboral influye significativamente en el desempeño de los trabajadores de la caja municipal de ahorro y crédito de Trujillo S, A del departamento de Lambayeque -2019.

H0: El estrés laboral no influye significativamente en el desempeño de los trabajadores de la caja municipal de ahorro y crédito de Trujillo S, A del departamento de Lambayeque -2019.

## 2.4. Operacionalización de variables

**Tabla 1**

*Operacionalización de variables*

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	PREGUNTAS	ESCALA DE MEDICIÓN
<b>Variable Independiente: ESTRÉS LABORAL</b>	Estrés como una tensión provocada por situaciones agobiantes que originan reacciones psicosomáticas o trastornos psicológicos a veces graves	Las bajas por estrés, los datos de accidentalidad, el análisis de las condiciones de trabajo, otros datos internos, etc. son los indicadores de un problema de estrés en una gran empresa. La Dirección de Recursos Humanos, los representantes de los trabajadores y los Servicios de Prevención, conscientes de los daños que la situación está causando, deciden abordar el problema en busca de la solución. Se aplicara cuestionario estrés laboral OIT-OMS	Mejora de las condiciones ambientales de trabajo	Control de actividades	3	ORDINAL  Se aplicaron los siguientes valores en cada dimensión: Nunca es fuente de estrés=1, Raras veces es fuente de estrés=2, Ocasionalmente es fuente de estrés=3, Algunas veces es fuente de estrés=4, Frecuentemente es fuente d de estrés=5, Generalmente es fuente de estrés =6, Siempre es fuente de estrés =7. Para la categorización de la variable general se consideró: Bajo nivel de estrés: menor a
				Derecho a privacidad	15	
				Incomodidad para trabajar con otros	22	
			Factores intrínsecos del puesto y temporales del mismo	Estatus	07 y 09	
				Orden en el equipo	18	
				Presión para trabajar	21	
			Estilos de dirección y liderazgo	Solidaridad del jefe	5	
				Respeto del jefe	6	
				Bienestar personal	13	
				Confianza en el trabajo	17	
Gestión de recursos humanos	Apoyo en metas profesionales	8, 19 y 23				
	Nuevas tecnologías	14				
				Capacitación para el equipo		

<b>Variable Dependiente: DESEMPEÑO LABORAL</b>	Proceso mediante el cual se define el rendimiento global del empleado	Es el nivel de desempeño laboral que referirán los trabajadores de caja Trujillo, el cual será medido a través Desempeño alto, medio y bajo.se aplicara cuestionario desempeño Laboral de Sotomayor Flor (Adaptado de Sotomayor Flor 2013)	Desempeño en relación con sus superiores	Equipo para el trabajo	04 y 25	90.2 puntos. Nivel intermedio: 90.30 y 117.20 puntos. Estrés: 117.30 y 153.30 puntos. Alto nivel de estrés: mayor a 153.30.		
				Estructura organizacional	Informe en el trabajo bajo presión		2	
					Control en el trabajo		12	
					Trámite burocrático		16	
					Jerarquía en la organización		24	
				Clima organizacional	Falta de comunicación		01 y 10	
					Planificación y dirección		11 y 20	
				Desempeño con las condiciones físicas	La proximidad y frecuencia que es supervisado		01 y 02	ORDINAL
					Número de veces que el apoyo que recibo de mis superiores		03, 04 y 05	Se aplicaron los siguientes valores en cada dimensión: Muy insatisfecho: 0, Algo insatisfecho: 1, Indiferente: 2, Algo satisfecho: 3, Muy satisfecho: 4. Para la categorización de la variable general se consideró: Bajo nivel de desempeño
					Ventilación adecuada en el lugar de trabajo		6	
Iluminación adecuada en el lugar de trabajo	7							
		Espacio físico en el lugar de trabajo	08, 09 y 10					

	Participación en las decisiones de área	13	Laboral: 0 a 30, Nivel medio de desempeño Laboral: 31 a 60, Alto nivel de desempeño.
Desempeño con la participación de las decisiones	Participación en las decisiones de su grupo de trabajo relativas a la institución	12 y 14	
	Autonomía para decidir cosa de su trabajo	16	
	Las oportunidades que ofrece la empresa en cosas que <u>ud.</u> Destaca.	15 y 11	
Desempeño con su trabajo	Los Objetivos y metas alcanzar	20	
	Las oportunidades de ascenso que usted tiene.	17, 18 y 19	
	Las oportunidades de capacitación que ofrece la institución	22-21	
Desempeño con el reconocimiento	Salario que Usted Recibe	23	

*Nota.* Elaboración propia

### III. DISEÑO METODOLÓGICO

#### 3.1. Diseño metodológico

No experimental: De corte transversal

#### 3.2. Tipo de Investigación

Mixta.

#### 3.3. Población

Se cuenta con una población de 149 profesionales de la caja municipal de ahorro y crédito de Trujillo S. A. en Lambayeque-2019, de 6 agencias, Ferreñafe, Lambayeque, Chiclayo, Olmos, Moshoqueque y Balta Modelo.

#### 3.4. Muestra

Puesto que la población es reducida, la muestra tendrá el mismo tamaño, en consecuencia, aplicaremos un muestreo censal por conveniencia.

**Tabla 2**

*Distribución de la muestra*

TRABAJADORES				
AGENCIA	FUNCIONARIO	OPERARIO	TOTAL	%
FERREÑAFE	2	12	14	9%
LAMBAYEQUE	2	21	23	15%
MOSHOQUEQUE	2	22	24	16%
BALTA	2	28	30	20%
CHICLAYO	5	42	47	32%
OLMOS	2	10	12	8%
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	<b>134</b>	<b>149</b>	<b>100%</b>

*Nota.* Archivo de Caja Municipal de Ahorro y Crédito Trujillo S.A.

### **3.5. Técnicas de recolección de datos**

#### **3.5.1. Técnicas**

##### **3.5.1.1. Análisis documental.**

Se utilizó esta técnica para recopilar información relacionada con antecedentes, bases teóricas y demás aspectos de la investigación.

##### **3.5.1.2. La encuesta.**

“Conjunto de pautas e instrucciones abreviadas para la conducción de los instrumentos, se ubican a nivel de las fase o destrezas que permite la atención del método” en esta oportunidad se cuenta con 2 encuestas uno para cada variable.

#### **3.5.2. Instrumentos**

##### **3.5.2.1. Fichas y formatos.**

Cuestionarios: Parasuraman (1986) citado por (Borges del Rosal, s.f.), lo define como estructura conformada por una relación de preguntas diseñadas para recabar información útil a la investigación, en base a objetivos propuestos.

Cuestionario Estrés Laboral OIT-OMS, 1989

Cuestionario de evaluación del desempeño laboral (Adaptado de Sotomayor (2013)).

### **3.6. Técnicas para el procesamiento de la información**

#### **3.6.1. Técnicas de Obtención de la Información**

Para el procesamiento se usará el Programa SPSS-25

##### **3.6.1.1. Análisis Estadístico.**

Etapa que comprende el proceso de información desordenada, dispersa, recopilada en trabajo de campo, para alcanzar cada objetivo del presente estudio.

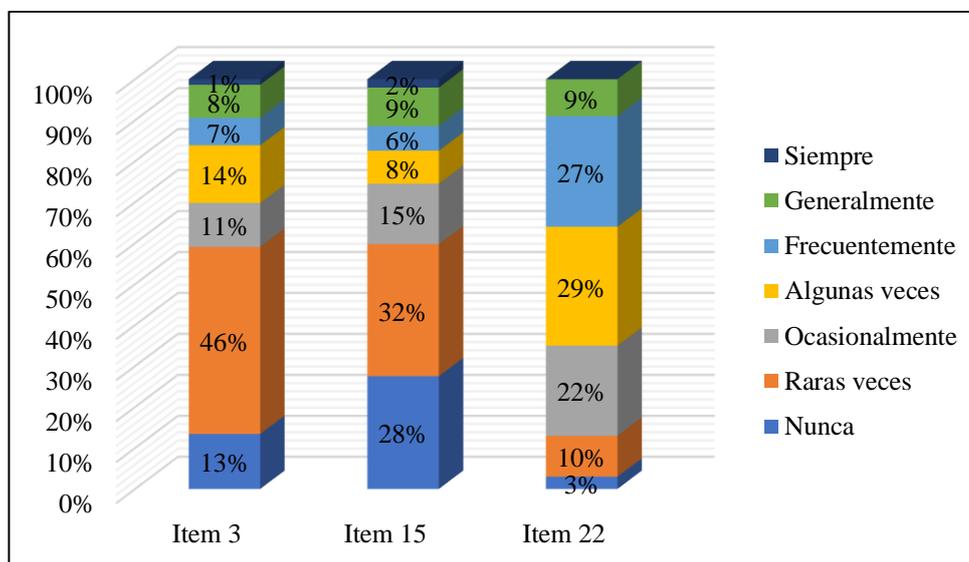
Para analizar los datos, se usaron tablas de frecuencia, gráficas, análisis porcentual y coeficiente de Pearson.

## IV. RESULTADOS

### 4.1. Resultados Estrés laboral

**Figura 2**

*Factores intrínsecos de mejora de las condiciones ambientales de trabajo*



*Nota.* Cuestionario octubre 2020

Ítem 3: El 13% de los trabajadores consideran que nunca tienen la capacidad para el control de las tareas de su área laboral, mientras que un 46% rara vez, un 11% ocasionalmente y un 14% algunas veces, también un 7% frecuentemente, un 8% generalmente y un 1% siempre. En resumen, el 84% no está en condiciones de controlar las actividades de su área de trabajo.

Ítem 15: El 28% de los trabajadores indican que nunca tienen derecho a un ambiente laboral íntimo, mientras que un 32% rara vez, un 15% ocasionalmente y un 8% algunas veces, también un 6% frecuentemente, un 9% generalmente y un 2% siempre. En resumen, el 83% manifiesta que no tiene un espacio privado de trabajo.

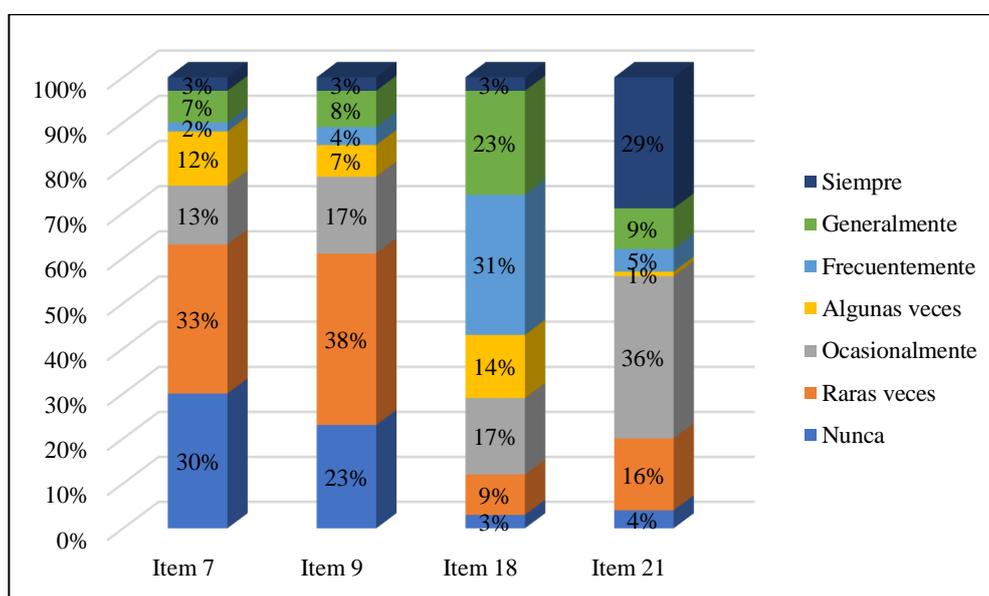
Ítem 22: El 3% de los trabajadores manifiestan que nunca se sienten incómodos cuando trabajan con individuos que pertenecen a una unidad distinta a la suya, mientras que un 10% rara vez, un 22% ocasionalmente y un 29% algunas veces, también un

27% frecuentemente y un 9% generalmente. En resumen, más del 87% siente incomodidad.

En conclusión, los trabajadores en su mayoría no se sienten capaces de controlar sus actividades en su área de trabajo, sienten que sus supervisores no dan la cara ante sus jefes, no tienen derecho a un espacio privado de trabajo y se sienten incómodos al trabajar con otras áreas, lo cual les genera estrés.

**Figura 3**

*Factores intrínsecos del puesto y temporales del mismo*



*Nota.* Cuestionario octubre 2020

Ítem 7: El 30% de los trabajadores indican que nunca son parte de un equipo de trabajo que colabora estrechamente, mientras que un 33% rara vez, un 13% ocasionalmente y un 12% algunas veces, también un 2% frecuentemente, un 7% generalmente y un 3% siempre. En resumen, el 88% siente no ser parte del equipo de colaboración estrecha.

Ítem 9: El 23% de los trabajadores consideran que nunca disfruta de una buena posición o reputación en la empresa en la que trabajan, mientras que un 38% rara vez, un 17% ocasionalmente y un 7% algunas veces, también un 4% frecuentemente, un

8% generalmente y un 3% siempre. En resumen, el 85% no goza de estatus o prestigio al interior de la organización.

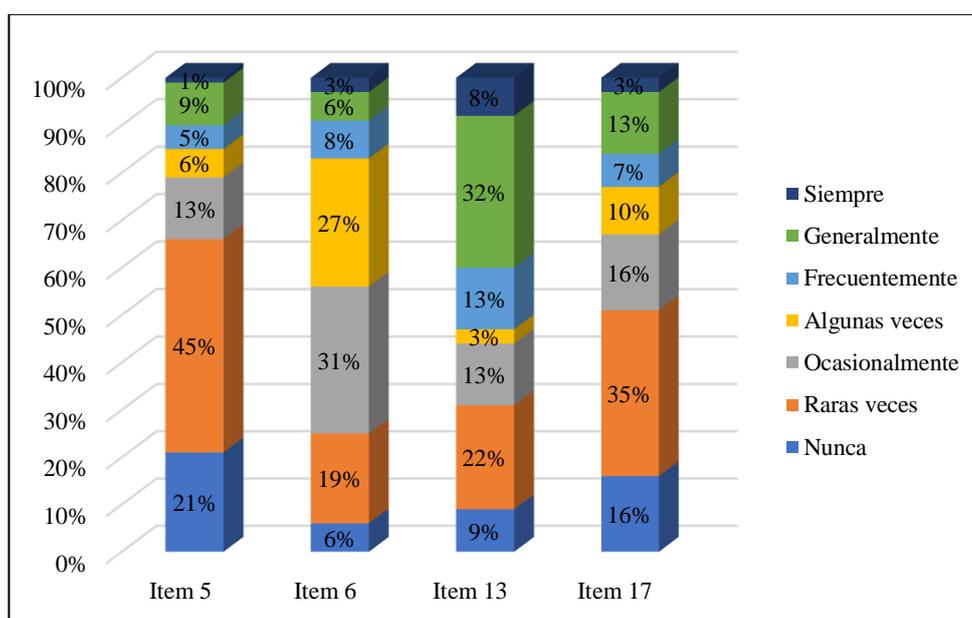
Ítem 18: El 3% de los trabajadores expresan que nunca su equipo está desorganizado, mientras que un 9% rara vez, un 17% ocasionalmente y un 14% algunas veces, también un 31% frecuentemente, un 23% generalmente y un 3% siempre. En resumen, el 71% considera que su equipo esta desorganizado.

Ítem 21: El 4% de los trabajadores indican que nunca siente presión por los miembros de su grupo de trabajo, mientras que un 16% rara vez, un 36% ocasionalmente y un 1% algunas veces, también un 5% frecuentemente, un 9% generalmente y un 29% siempre. En resumen, más el 44% considera que existe demasiada presión por parte del equipo.

En conclusión, los trabajadores en su mayoría consideran que no se sienten integrados al equipo de trabajo, que este está desorganizado, que no gozan de prestigio dentro de la organización, y también sienten demasiada presión de su equipo de trabajo, lo cual les genera estrés.

**Figura 4**

*Factores Estilos de dirección y liderazgo*



Nota. Cuestionario octubre 2020

Ítem 5: El 21% de los trabajadores manifiestan que nunca su supervisor ha dado la cara por ellos ante los altos mandos, mientras que un 45% rara vez, un 13% ocasionalmente y un 6% algunas veces, también un 5% frecuentemente, un 9% generalmente y un 1% siempre. En resumen, el 85% sienten que su supervisor no da la cara por ellos ante sus jefes.

Ítem 6: El 6% de los trabajadores expresan que nunca su supervisor les muestra respeto, mientras que un 19% rara vez, un 31% ocasionalmente y un 27% algunas veces, también un 8% frecuentemente, un 6% generalmente y un 3% siempre. En resumen, el 83% sienten que su supervisor no lo respeta.

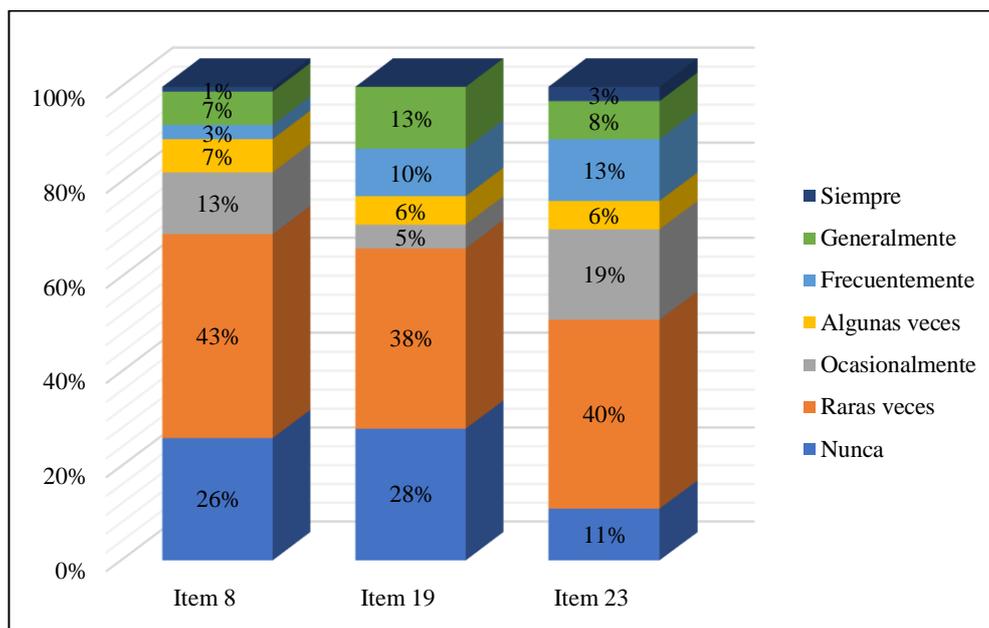
Ítem 13: El 9% de los trabajadores indican que nunca que su supervisor no empatiza con su bienestar personal, mientras que un 22% rara vez, un 13% ocasionalmente y un 3% algunas veces, también un 13% frecuentemente, un 32% generalmente y un 8% siempre. En resumen, el 47% manifiesta que su supervisor no empatiza con su bienestar personal.

Ítem 17: El 16% de los trabajadores consideran que nunca su supervisor confía en su desempeño laboral, mientras que un 35% rara vez, un 16% ocasionalmente y un 10% algunas veces, también un 7% frecuentemente, un 13% generalmente y un 3% siempre. En resumen, el 77% mi supervisor desconfía de mi rendimiento laboral.

En conclusión, los trabajadores en su mayoría consideran que carecen de apoyo del supervisor ante sus jefes, no les guardan respeto, hay una total desconfianza de su desempeño laboral, y también creen que no se preocupan lo suficiente de su bienestar personal generándoles estrés.

**Figura 5**

*Gestión de recursos humanos*



Nota. Cuestionario octubre 2020

Ítem 8: El 26% de los trabajadores indican que nunca su grupo de trabajo defiende sus objetivos profesionales, mientras que un 43% rara vez, un 13% ocasionalmente y un 7% algunas veces, también un 3% frecuentemente, un 7% generalmente y un 1% siempre. En resumen, el 89% no se siente respaldado por su equipo en sus metas profesionales.

Ítem 19: El 28% de los trabajadores expresan que nunca su equipo los resguarda con respecto a los requerimientos laborales injustificados que les exige sus jefes, mientras que un 38% rara vez, un 5% ocasionalmente y un 6% algunas veces, también un 10% frecuentemente y un 13% generalmente. En resumen, el 77% que no se le brinda protección por parte de su equipo con las injustas demandas por parte de sus jefes.

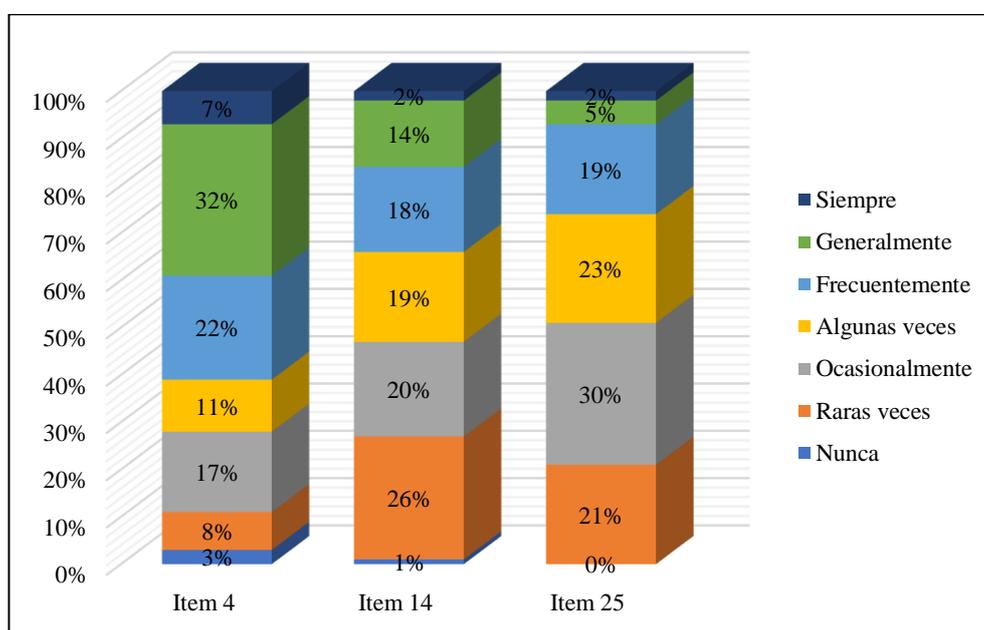
Ítem 23: El 11% de los trabajadores consideran que nunca su equipo les ofrece apoyo técnico cuando lo necesitan, mientras que un 40% rara vez, un 19% ocasionalmente y un 6% algunas veces, también un 13% frecuentemente, un 8%

generalmente y un 3% siempre. En resumen, el 76% cree que no recibe ayuda técnica como debe de ser por parte de su equipo.

En conclusión, los trabajadores en su mayoría consideran que su equipo no da el respaldo debido a sus objetivos laborales, no los protege de los injustos requerimientos profesionales que les exige los altos mandos y además no recibe el apoyo técnico en el momento que lo necesita, lo cual les genera estrés.

**Figura 6**

*Factores nuevas tecnologías*



*Nota.* Cuestionario octubre 2020

Ítem 4: El 3% de los trabajadores indican que nunca es limitado el equipo disponible para realizar sus labores a tiempo, mientras que un 8% rara vez, un 17% ocasionalmente y un 11% algunas veces, también un 22% frecuentemente, un 32% generalmente y un 7% siempre. En resumen, el 72% manifiesta que el equipo disponible para llevar a cabo el trabajo es limitado.

Ítem 14: El 1% de los trabajadores consideran que nunca disponen de capacitación técnica para seguir siendo competitivos, mientras que un 26% rara vez, un 20% ocasionalmente y un 19% algunas veces, también un 18% frecuentemente, un

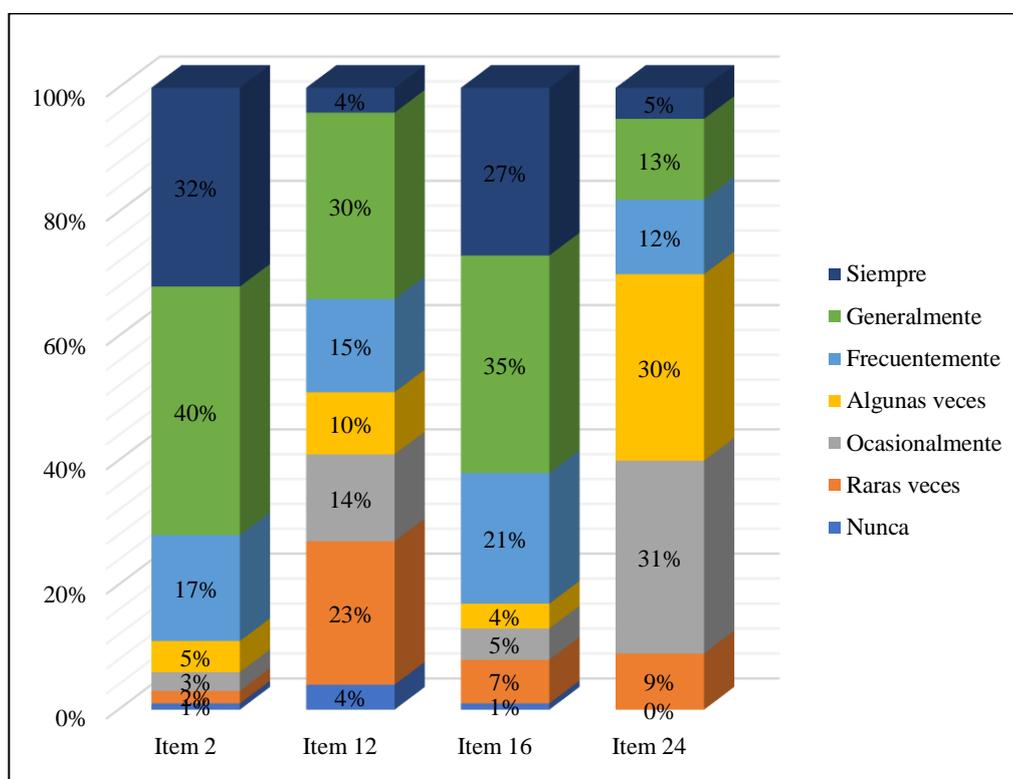
14% generalmente y un 2% siempre. En resumen, el 66% manifiesta que no dispone del conocimiento técnico para seguir siendo competitivo.

Ítem 25: El 21% de los trabajadores indican que rara vez cuentan con la tecnología para efectuar los trabajos importantes, mientras que un 30% ocasionalmente y un 23% algunas veces, también un 19% frecuentemente, un 5% generalmente y un 2% siempre. En resumen, el 74% manifiesta que no cuenta con la tecnología para hacer un trabajo de importancia.

En conclusión, los trabajadores en su mayoría consideran que el equipo que dispone para llevar a cabo el trabajo está limitado por el desconocimiento técnico, carece de competitividad y de tecnología necesaria para el desarrollo de sus labores, lo cual genera estrés.

**Figura 7**

*Estructura Organizacional*



Nota. Cuestionario octubre 2020

Ítem 2: El 1% de los trabajadores indican que nunca se sienten presionados cuando rinden informes a sus superiores, mientras que un 2% rara vez, un 3% ocasionalmente y un 5% algunas veces, también un 17% frecuentemente, un 40% generalmente y un 32% siempre. En resumen, el 94% manifiesta que la modalidad de informar al nivel superior, genera presión.

Ítem 12: El 4% de los trabajadores expresan que nunca tienen controlado sus trabajos, mientras que un 23% rara vez, un 14% ocasionalmente y un 10% algunas veces, también un 15% frecuentemente, un 30% generalmente y un 4% siempre. En resumen, el 59% manifiesta que el colaborador carece de control para desarrollar su labor.

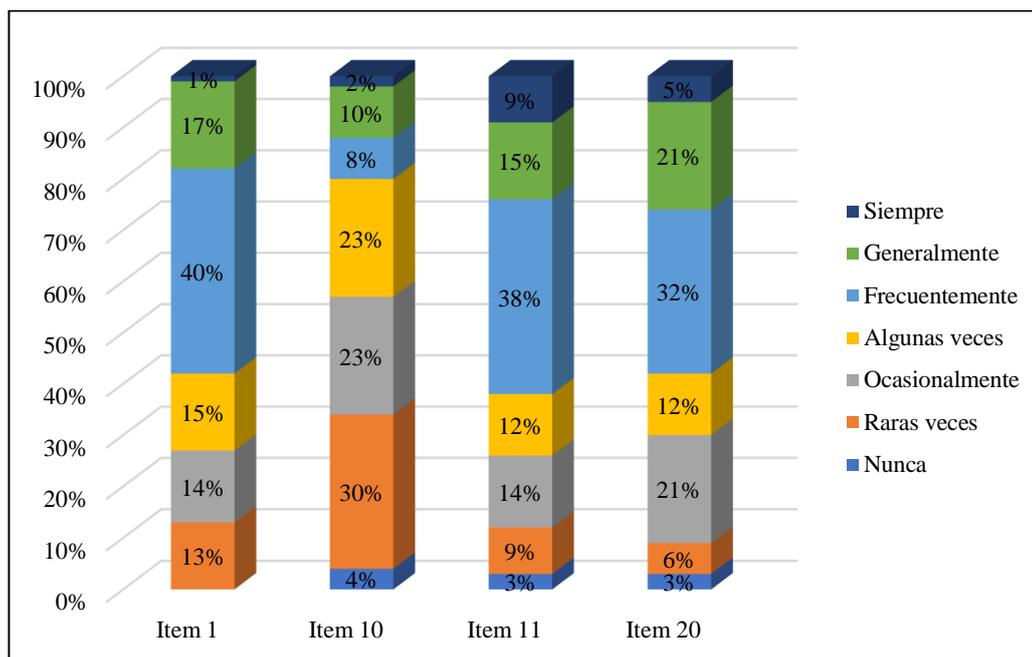
Ítem 16: El 1% de los trabajadores manifiestan que nunca la estructura formal tiene demasiado papeleo, mientras que un 7% rara vez, un 5% ocasionalmente y un 4% algunas veces, también un 21% frecuentemente, un 35% generalmente y un 27% siempre. En resumen, el 87% manifiesta que la estructura formal tiene demasiado papeleo.

Ítem 24: El 9% de los trabajadores consideran que rara vez se ha respetado la cadena de mando, mientras que un 31% ocasionalmente y un 30% algunas veces, también un 12% frecuentemente, un 13% generalmente y un 5% siempre. En resumen, el 70% manifiesta que no hay respeto por la jerarquía corporativa.

En conclusión, los trabajadores en su mayoría consideran que la manera en cómo se rinde la información entre jefe y empleado los hace sentirse oprimidos, que no controla sus labores, que la estructura formal conlleva muchos trámites y que la jerarquía no se acata, lo cual les genera estrés.

**Figura 8**

*Clima Organizacional*



Nota. Cuestionario octubre 2020

Ítem 1: El 13% de los trabajadores expresan que la gente rara vez entiende la misión y objetivos organizacionales, mientras que un 14% ocasionalmente y un 15% algunas veces, también un 40% frecuentemente, un 17% generalmente y un 1% siempre. En resumen, el 42% manifiesta que la estrategia empresarial no logra ser identificada por todo el personal.

Ítem 10: El 4% de los trabajadores indican que la estrategia de la empresa nunca se comprende en su totalidad, mientras que un 30% rara vez, un 23% ocasionalmente y un 23% algunas veces, también un 8% frecuentemente, un 10% generalmente y un 2% siempre. En resumen, el 80% manifiesta que la estrategia de la organización no es bien comprendida.

Ítem 11: El 3% de los trabajadores expresan que las políticas generales iniciadas por la gerencia nunca impiden el buen desempeño, mientras que un 9% rara vez, un 14% ocasionalmente y un 12% algunas veces, también un 38% frecuentemente, un 15% generalmente y un 9% siempre. En resumen, el 74%

manifiesta que los lineamientos básicos implantadas por el área gerencial, limitan el óptimo desempeño.

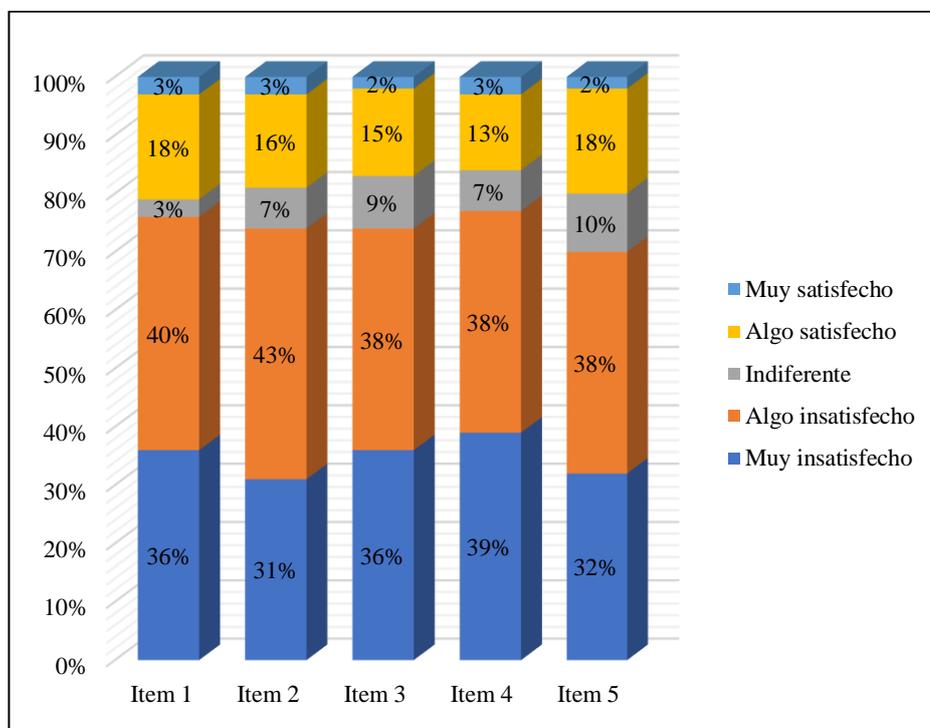
Ítem 20: El 3% de los trabajadores manifiestan que la empresa nunca adolece de dirección y objetivo, mientras que un 6% rara vez, un 21% ocasionalmente y un 12% algunas veces, también un 32% frecuentemente, un 21% generalmente y un 5% siempre. En resumen, el 70% manifiesta que la organización carece de dirección y objetivo.

En conclusión, la mayoría del personal no comprende la estrategia de la empresa, y las políticas de la gerencia limitan el buen desempeño, que no identifican la dirección y su objetivo, ni tampoco su misión, ni los objetivos de la empresa generando estrés.

#### 4.2. Resultados Desempeño laboral

**Figura 9**

*Desempeño en relación con sus superiores*



Nota. Cuestionario octubre 2020

Ítem 1: El 36% de trabajadores indican estar muy insatisfechos con la proximidad y frecuencia con las que se les supervisa, el 40% algo insatisfechos, el 3% indiferentes, el 18% algo satisfechos y el 3% muy satisfechos. En resumen, el 79% considera que no hay una proximidad y frecuencia en la supervisión.

Ítem 2: El 31% de trabajadores expresan encontrarse muy insatisfechos con la supervisión que se les aplica, el 43% algo insatisfechos, el 7% indiferentes, el 16% algo satisfechos y el 3% muy satisfechos. En resumen, el 81% considera que no hay una supervisión adecuada.

Ítem 3: El 36% de trabajadores están muy insatisfechos con las relaciones personales que tienen con sus jefes, el 38% algo insatisfechos, el 9% indiferentes, el 15% algo satisfechos y el 2% muy satisfechos. En resumen, el 83% considera que no hay buenas relaciones personales con sus superiores.

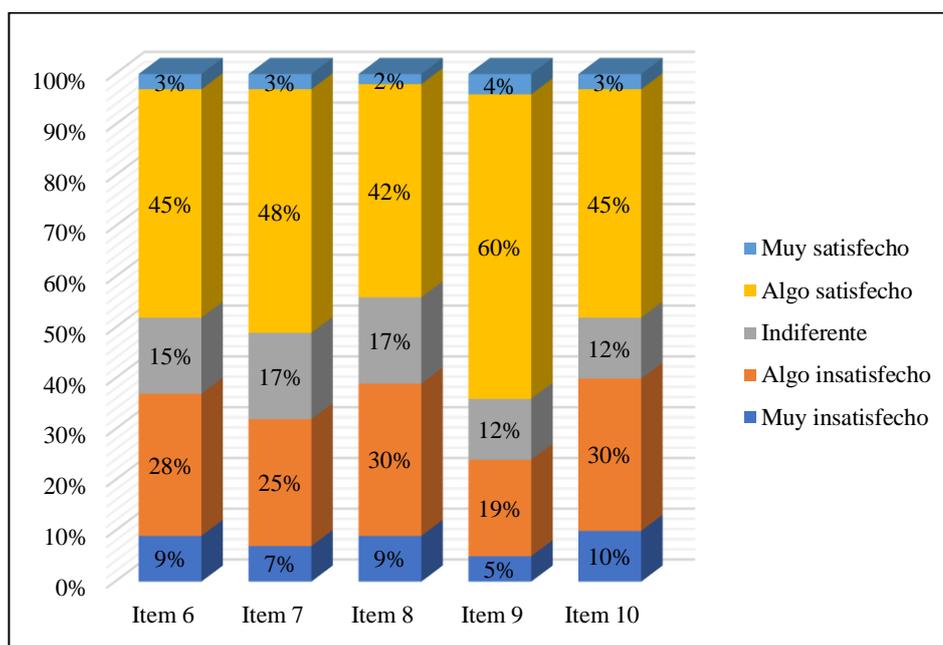
Ítem 4: El 39% de trabajadores indican estar muy insatisfechos con la manera con la que sus jefes evalúan sus labores, el 38% algo insatisfechos, el 7% indiferentes, el 13% algo satisfechos y el 3% muy satisfechos. En resumen, el 84% considera que sus superiores no valoran su trabajo.

Ítem 5: El 32% de trabajadores consideran estar muy insatisfechos con el apoyo recibido de sus jefes, el 38% algo insatisfechos, el 10% indiferentes, el 18% algo satisfechos y el 2% muy satisfechos. En resumen, el 80% considera que no hay apoyo por parte de sus superiores.

En conclusión, los trabajadores en su mayoría no se sienten satisfecho con la forma y frecuencia de la supervisión ejercida a cada trabajador, sus relaciones interpersonales con el nivel superior, la falta de valoración de su trabajo y la carencia de apoyo, ocasionando un bajo desempeño.

**Figura 10**

*Desempeño con las condiciones físicas*



*Nota.* Cuestionario octubre 2020

Ítem 6: El 9% de trabajadores consideran estar muy insatisfechos con la ventilación de su centro de labores, el 28% algo insatisfechos, el 15% indiferentes, el 45% algo satisfechos y el 3% muy satisfechos. En resumen, el 52% considera que no hay buena ventilación en el lugar de trabajo.

Ítem 7: El 7% de trabajadores manifiestan estar muy insatisfechos con la iluminación de su lugar de trabajo, el 25% algo insatisfechos, el 17% indiferentes, el 48% algo satisfechos y el 3% muy satisfechos. En resumen, el 49% considera que no hay buena iluminación en lugar de trabajo.

Ítem 8: El 9% de trabajadores indican estar muy insatisfechos con el ambiente físico y el área disponible para realizar sus labores, el 30% algo insatisfechos, el 17% indiferentes, el 42% algo satisfechos y el 2% muy satisfechos. En resumen, el 56% considera que no hay un buen espacio que dispone en su lugar de trabajo.

Ítem 9: El 5% de trabajadores consideran estar muy insatisfechos con la limpieza, higiene y salubridad de su centro de labores, el 19% algo insatisfechos, el

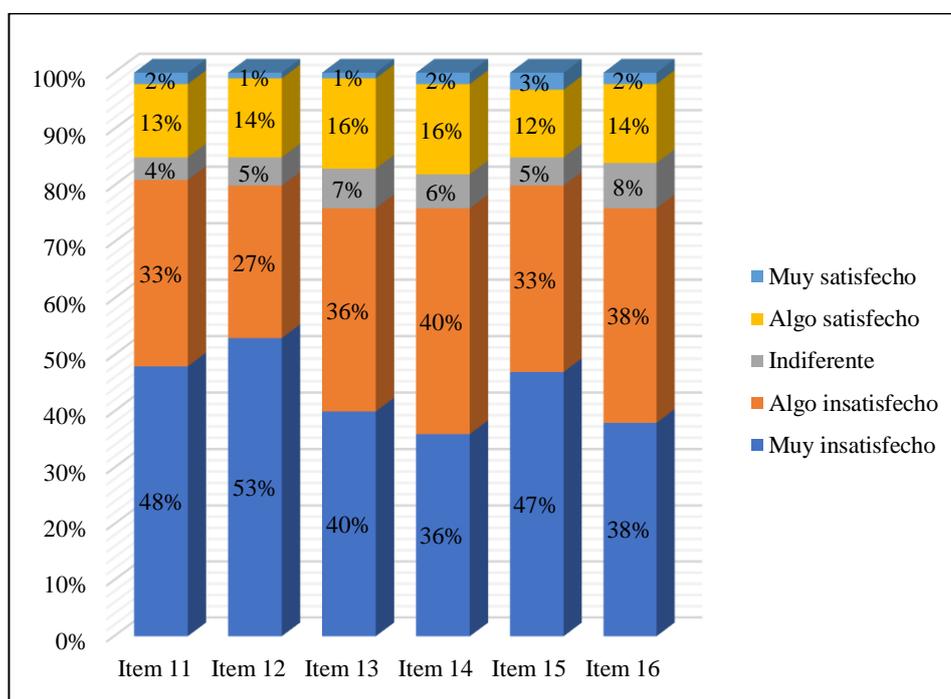
12% indiferentes, el 60% algo satisfechos y el 4% muy satisfechos. En resumen, el 36% considera que no está satisfecho con las condiciones de limpieza y salubridad en el trabajo.

Ítem 10: El 10% de trabajadores expresan estar muy insatisfechos con la temperatura de su centro laboral, el 30% algo insatisfechos, el 12% indiferentes, el 45% algo satisfechos y el 3% muy satisfechos. En resumen, más del 52% considera la temperatura el lugar de trabajo no es la adecuada.

En conclusión, los trabajadores en su mayoría no se sienten cómodos con la ventilación, ni con el espacio que disponen, así como la temperatura de la infraestructura del trabajo, la cual cuenta con poca iluminación no siempre está limpia, higiénico ni salubre, lo cual genera un bajo desempeño.

**Figura 11**

*Desempeño con la participación en las decisiones*



Nota. Cuestionario octubre 2020

Ítem 11: El 48% de trabajadores indican estar muy insatisfechos con el grado con el que su empresa obedece los convenios, disposiciones y leyes de trabajo, el 33%

algo insatisfechos, el 4% indiferentes, el 13% algo satisfechos y el 2% muy satisfechos. En resumen, el 85% considera que la compañía no acata normas, ni leyes laborales.

Ítem 12: El 53% de trabajadores indican estar muy insatisfechos con la manera en la que se negocia en su empresa, el 27% algo satisfechos, el 5% indiferentes, el 14% algo satisfechos y el 1% muy satisfechos. En resumen, el 85% considera que no hay una adecuada negociación en la compañía.

Ítem 13: El 40% de trabajadores consideran estar muy insatisfechos con la participación que tienen en la toma de decisiones de su área de trabajo, el 36% algo insatisfechos, el 7% indiferentes, el 16% algo satisfechos y el 1% muy satisfechos. En resumen, el 83% considera que no hay participación en las decisiones de su área.

Ítem 14: El 36% de trabajadores manifiestan estar muy insatisfechos porque no participan de las decisiones en su equipo de trabajo que tienen que ver con su empresa, el 40% algo insatisfechos, el 6% indiferentes, el 16% algo satisfechos y el 2% muy satisfechos. En resumen, el 82% considera que su participación en las decisiones del grupo en la Caja Trujillo, no se les da la importancia adecuada.

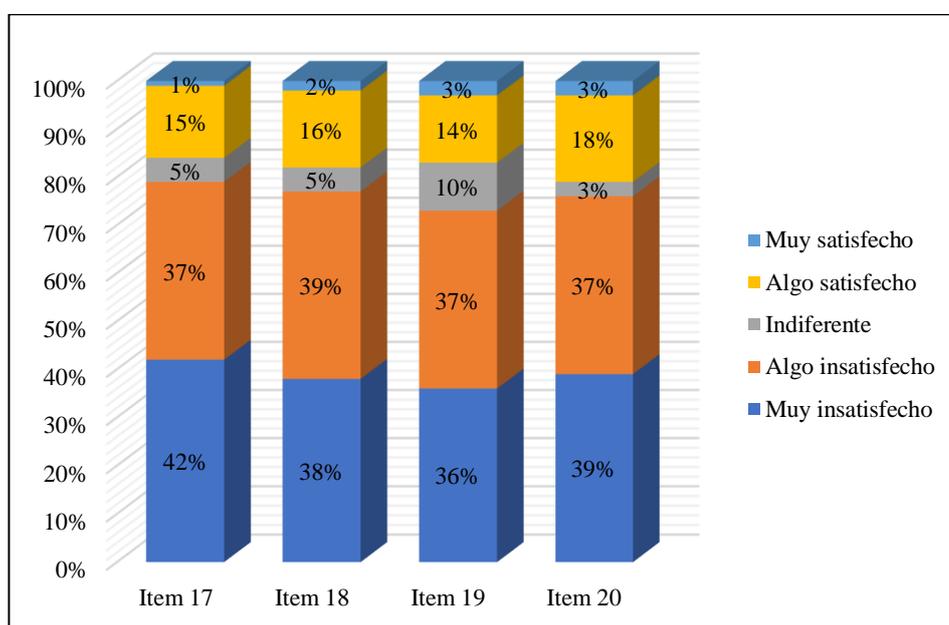
Ítem 15: El 47% de trabajadores expresan estar muy insatisfechos con la “igualdad” y “justicia” de trato que reciben de su jefe, el 33% algo insatisfechos, el 5% indiferentes, el 12% algo satisfechos y el 3% muy satisfechos. En resumen, el 85% considera no hay trato igualitario, ni justicia en el trato con su superior.

Ítem 16: El 38% de trabajadores indican encontrarse muy insatisfechos por carecer de autonomía en las decisiones referentes a la empresa, el 38% algo insatisfechos, el 8% indiferentes, el 14% algo satisfechos y el 2% muy satisfechos. En resumen, el 84% considera que no dispone de la capacidad automática para decidir aspectos relativos a la Institución.

En conclusión, el mayor porcentaje de los colaboradores están insatisfechos con el cumplimiento de las leyes laborales, que su participación en su área no es tomada en cuenta, como también cuando participan en las determinaciones de su equipo laboral, siente inconformidad con el trato igualitario que recibe de parte de su superior y además no tiene autonomía para decidir aspectos respectivos a la Entidad, lo cual genera un bajo desempeño.

**Figura 12**

*Desempeño con su trabajo*



*Nota.* Cuestionario octubre 2020

Ítem 17: El 42% de trabajadores indican encontrarse muy insatisfechos con las oportunidades ofrecidas en su centro laboral para hacer en lo que sobresale, el 37% algo insatisfechos, el 5% indiferentes, el 15% algo satisfechos y el 1% muy satisfechos. En resumen, al 84% no les brindan oportunidades en las que destaque.

Ítem 18: El 38% de trabajadores indican estar muy insatisfechos las oportunidades ofrecidas en su empresa para realizar lo que les gusta, el 39% algo insatisfechos, el 5% indiferentes, el 16% algo satisfechos y el 2% muy satisfechos. En resumen, el 82% no goza de oportunidades de trabajar en lo que le gusta.

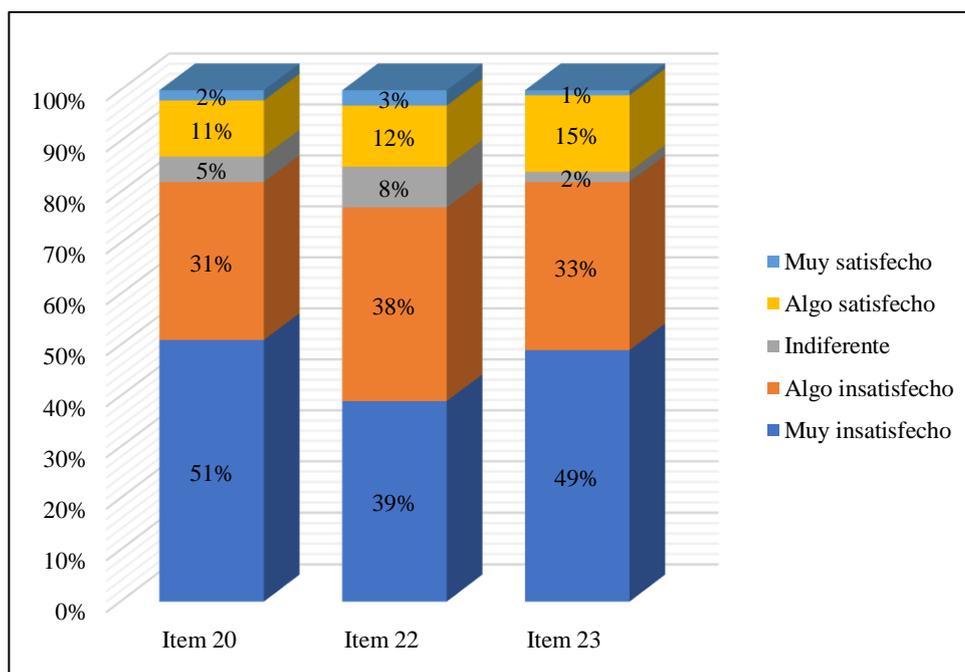
Ítem 19: El 36% de trabajadores expresan estar muy insatisfechos con su puesto de trabajo, el 37% algo insatisfechos, el 10% indiferentes, el 14% algo satisfechos y el 3% muy satisfechos. En resumen, el 83% no siente satisfacción de su empleo en sí.

Ítem 20: El 39% de trabajadores consideran encontrarse muy insatisfechos con los objetivos y metas que deben lograr, el 37% algo insatisfechos, el 3% indiferentes, el 18% algo satisfechos y el 3% muy satisfechos. En resumen, el 79% no le dan importancia adecuada a los objetivos y metas a alcanzar.

En conclusión, los trabajadores están insatisfechos por la falta de oportunidades de desarrollo laboral, no se sienten satisfechos con los objetivos y metas a alcanzar, lo cual genera un bajo desempeño.

**Figura 13**

*Desempeño con el reconocimiento*



*Nota.* Cuestionario octubre 2020

Ítem 21: El 51% de trabajadores indican estar muy insatisfechos con las oportunidades de ascenso que tienen, el 31% algo insatisfechos, el 5% indiferentes, el 11% algo satisfechos y el 2% muy satisfechos. En resumen, el 87% manifiesta que no tiene oportunidades de ascenso.

Ítem 22: El 39% de trabajadores consideran encontrarse muy insatisfechos con las oportunidades brindadas por la empresa para capacitarse, el 38% algo insatisfechos, el 8% indiferentes, el 12% algo satisfechos y el 3% muy satisfechos. En resumen, el 85% manifiesta que la Caja Trujillo no ofrece oportunidades de capacitación.

Ítem 23: El 49% de trabajadores expresan estar muy insatisfechos con el salario que perciben, el 33% algo insatisfechos, el 2% indiferentes, el 15% algo satisfechos y el 1% muy satisfechos. En resumen, el 84% manifiesta está inconforme con el salario que percibe.

En conclusión, los trabajadores en su mayoría no se sienten satisfecho porque no hay oportunidades de ascenso, la institución no ofrece oportunidades de capacitación y que el personal no está de acuerdo con el salario que percibe, lo cual genera un bajo desempeño.

### 4.3. Contrastación de la hipótesis

**Tabla 3**

*Correlación de variables*

Correlaciones			
		VAR1	VAR2
VAR1	Correlación de Pearson	1	-0,434**
	Sig. (bilateral)		,000
VAR2	Correlación de Pearson	-0,434**	1
	Sig. (bilateral)	,000	

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

*Nota.* SPSS v.25

En la tabla 3, se puede observar que existe relación significativa ( $p=0,000$ ) entre estrés laboral y el desempeño.

Asimismo, el coeficiente de correlación de Pearson es  $-0,434$ , esto demuestra que la relación es inversa y moderada entre las variables; es decir, a mayor estrés menor

desempeño laboral de los trabajadores de la caja municipal de ahorro y crédito de Trujillo S, A del departamento de Lambayeque -2019.

#### **4.4. Discusión**

Los trabajadores de la CMAC Trujillo S.A., en su mayoría creen tener muy poco control del desarrollo de sus labores, sus jefes inmediatos no los defienden de los altos mandos, no tienen privacidad, les es incómodo el momento que rinden cuentas a sus jefes y de cuando tienen que colaborar con otros departamentos de la empresa y la burocracia de la misma ralentiza los resultados de corto plazo. Todos estos factores los estresa en demasía; lo cual coincide con la definición de (Cárdenas y Osorio, 2017), los cuales indican que el estrés laboral es una reacción psicofisiológica, generada por agentes externos, la tensión originada por la exposición a un agente de riesgo; también se fundamenta el concepto del modelo de Karasek.

Arroyo et. al. (2020), refieren que es necesaria la promoción de un ambiente de trabajo adecuado, sostenible y con inclusión; esto difiere de lo manifestado por los empleados de la empresa CMAC Trujillo S.A., los mismos que no se sienten integrados a su equipo de trabajo, que este se encuentra desorganizado, nos los respaldan ni defienden de las irracionales exigencias profesionales exigidos por los ejecutivos y que el equipo técnico disponible no cumple con los estándares requeridos para que la entidad sea más competitiva.

Los colaboradores de la CMAC Trujillo S.A. no comprenden la misión, metas, ni las estrategias de la organización, creen que las políticas implementadas por la gerencia, restringen el buen desempeño, además no logran identificar la dirección, ni sus objetivos; esto contrasta con las conclusiones a las que llegó, en su investigación, (Tangoa, 2020), en la obtuvo una correlación directa entre el rendimiento laboral y su clima organizacional, considerado en rango moderado, además se identifica un alto grado de

interrelación establecida entre el desempeño laboral con la dimensión autorrealización, involucramiento, supervisión y comunicación.

Sum (2015). Cuán importante es la motivación en los centros de trabajo, la influencia de una buena motivación permite al empleado realizar mejores sus funciones, en contraste a los datos de la figura 13. En el análisis por dimensión con el reconocimiento nos muestra que en su mayoría se siente insatisfecho porque la institución no ofrece oportunidades de capacitación y que el personal no está de acuerdo con el salario que percibe, lo cual genera un bajo desempeño.

Gutiérrez y Murcia (2017). Una de las motivaciones como parte del mejoramiento laboral en los trabajadores, es la capacitación, en ese sentido cuando los directivos capacitan a sus trabajadores, están generando una forma de motivación muy importante en ellos, para mejorar sus capacidades, competencias y por ende mejora la organización o empresa., dichos resultados se discrepan con la figura 9. En su mayoría no se siente satisfecho con la interrelación que mantiene con el nivel superior, la falta de valoración y carencia de apoyo al desarrollar su trabajo por parte de los supervisores, lo cual genera un bajo desempeño.

## V. CONCLUSIONES

Habiendo procesado la información recopilada y obtenido los resultados, se puede concluir que:

1. El estrés influye moderadamente en el desempeño de los trabajadores, dado que el coeficiente de correlación de Pearson entre las variables estudiadas es de -0.434, pues su significancia bilateral (0.00) es menor que 0.01, es decir, su relación es inversa y moderada.
2. Respecto al estrés laboral, los trabajadores en la dimensión:
  - ✓ Factores intrínsecos de mejora de las condiciones ambientales de trabajo no se sienten capaces de controlar sus actividades en su área de trabajo, sienten que sus supervisores no dan la cara ante sus jefes, no tienen derecho a un espacio privado de trabajo y se sienten incómodos al trabajar con otras áreas.
  - ✓ Factores intrínsecos del puesto y temporales del mismo no se sienten integrados al equipo de trabajo, que éste está desorganizado, que no gozan de prestigio dentro de la organización, y también sienten demasiada presión de su equipo de trabajo.
  - ✓ Factores estilos de dirección y liderazgo consideran que carecen de apoyo del supervisor ante sus jefes, no les guardan respeto, hay una total desconfianza de su desempeño laboral, y también creen que no se preocupan lo suficiente de su bienestar personal.
  - ✓ Gestión de recursos humanos indican que su equipo no da el respaldo debido a sus objetivos laborales, no los protegen de los injustos requerimientos profesionales que les exige los altos mandos y además no recibe el apoyo técnico en el momento que lo necesitan.

- ✓ Factores nuevas tecnologías afirman que el equipo que dispone para llevar a cabo su trabajo está limitado por el desconocimiento técnico, carece de competitividad y de tecnología necesaria para el desarrollo de sus labores.
  - ✓ Estructura organizacional refieren que la manera en cómo se rinde la información entre jefe y empleado los hace sentirse oprimidos, que no controla sus labores, que la estructura formal conlleva muchos trámites y que la jerarquía no se acata.
  - ✓ Clima organizacional no comprenden la estrategia de la empresa, y las políticas de la gerencia limitan el buen desempeño, no identifican la dirección y su objetivo, ni tampoco su misión, ni los objetivos de la empresa.
3. Respecto al desempeño laboral, los trabajadores en la dimensión:
- ✓ Desempeño en relación con sus superiores no se sienten satisfechos con la forma y frecuencia de la supervisión ejercida a cada uno de ellos, con sus relaciones interpersonales con el nivel superior, la falta de valoración de su trabajo y la carencia de apoyo.
  - ✓ Desempeño con las condiciones físicas no se sienten cómodos con la ventilación, ni con el espacio que disponen, ni con la temperatura de la infraestructura del trabajo, la cual cuenta con poca iluminación no siempre está limpia, higiénico ni salubre.
  - ✓ Desempeño con la participación en las decisiones están insatisfechos con el cumplimiento de las leyes laborales, su participación en su área no es tomada en cuenta, como también cuando participan en las determinaciones de su equipo de trabajo, siente inconformidad con el trato igualitario que recibe de parte de su superior y además no tiene autonomía para decidir aspectos respectivos a la entidad.

- ✓ Desempeño con su trabajo están insatisfechos por la falta de oportunidades de desarrollo laboral, ni con los objetivos y metas a alcanzar.
  - ✓ Desempeño con el reconocimiento no se sienten satisfechos porque no hay oportunidades de ascenso, la institución no ofrece oportunidades de capacitación y no está de acuerdo con el salario que percibe.
4. De la entrevista realizada a 4 funcionarios de la CMAC Trujillo, se puede concluir que:
- ✓ Las motocicletas se encuentran en mal estado.
  - ✓ No existe una buena cultura organizacional en la entidad, la alta gerencia es quien se encarga de enmarcar las políticas de la empresa y de la toma de decisiones, las cuales son de carácter autoritario, además hacen caso omiso a las opiniones de sus subordinados y los jefes de las agencias no pueden realizar arreglos sin consultar antes a los altos mandos.
  - ✓ La mayoría de ellos indicó que el área de recursos humanos es deficiente y falta implementar mejores pautas.
  - ✓ La mayoría de ellos concuerda en que cada trabajador ve por sí mismo, se enfoca en lograr sus metas, sus beneficios económicos, debido principalmente, a las metas individuales impuestas por los altos mandos, además hacen falta valores de solidaridad, trabajo en equipo, motivación y valorar más el factor humano.

## **VI. RECOMENDACIONES**

- 1.** A los directivos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Trujillo, mejorar las condiciones del personal, mejorar las tecnologías para un trabajo más eficiente y de adaptación a los cambios actuales, colocar verdaderos líderes que contribuyan a mejorar el clima organizacional, la motivación del personal para que se pueda alcanzar en equipo las metas, los objetivos y la cultura organizacional trazada.
- 2.** A los directivos, mejorar las condiciones de trabajo, organización, liderazgo para con los trabajadores, de esta manera si la organización se encuentra muy bien encaminada, los trabajadores de ella se encontrarán motivados para realizar su roles y funciones y así sacar adelante la organización.
- 3.** Diseñar, innovar y crear programas interactivos, capacitaciones, cursos de desarrollo profesional, encuentros recreativos , días libres por cumplimiento de objetivos, realizar reconocimiento simbólicos , premios y realizar convenios con Instituciones que realicen masajes en Agencias para los trabajadores y de esta manera no caigan en el estrés laboral, en ese sentido los directivos en coordinación con el Área de Recursos Humanos tienen que establecer planes y metas para lograr mejorar esta problemática encontrada.
- 4.** A los directivos continuar mejorando la motivación a los trabajadores, el cual afecta positivamente al desempeño laboral y por ende a la organización.

## VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Ackerman, M., & French, F. (2004). *Clima y satisfacción laboral en una unidad de negocios de una empresa del sector entretenimiento*. Tesis de licenciatura no publicada, Universidad Femenina del Sagrado Corazón, Lima.
- Ariza Montes, J. A., Lucia Casademunt, A. M., & Morales Gutiérrez, A. C. (2013). La implicación emocional de los empleados de banca en Europa. *IIPSI*, 8(2), 87-112. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/4288218.pdf>
- Arroyo Rosales, E. M., Bada Quispe, O. F., Carbonell Garcia, C. E., Castillo Saavedra, E. F., & Salas Sánchez, R. M. (noviembre-diciembre de 2020). Estrés laboral y clima organizacional en docentes peruanos. *Medisur*, 18(6). Obtenido de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1727-897X2020000601138](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-897X2020000601138)
- Atalaya, M. (2016). El Estrés Laboral y su influencia en el trabajo. *Industrial Data*, 4(2), 25-36. doi:<https://doi.org/10.15381/idata.v4i2.6754>
- Bertin, C., Bilbao, M., & Guic, E. (2002). Estrés laboral y salud en una muestra de ejecutivos chilenos. *Revista Médica de Chile*, 130(10). doi:<http://dx.doi.org/10.4067/S0034-98872002001000004>
- Bliese, P., Britt, T. W., Castro, C. A., & Davison, J. (2004). How Leaders Can Influence the Impact That Stressors Have on Soldiers. *Military Medicine*, 169(7), 541-545. Obtenido de [https://www.researchgate.net/publication/8419743\\_How\\_Leaders\\_Can\\_Influence\\_the\\_Impact\\_That\\_Stressors\\_Have\\_on\\_Soldiers](https://www.researchgate.net/publication/8419743_How_Leaders_Can_Influence_the_Impact_That_Stressors_Have_on_Soldiers)
- Borges del Rosal, Á. (s.f.). *Diseño y análisis de encuestas*.
- Borrego Alés, Y., Orgambidez Ramos, A., & Pérez Moreno, P. (2015). Estrés de rol y satisfacción laboral: examinando el papel mediador del engagement en el trabajo. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 31(2), 69-77. Obtenido de <https://reader.elsevier.com/reader/sd/pii/S1576596215000195?token=240E48B6B12FB38C2215B8F84B0DEABA65A2E0B78886382E15E641918FD7F3E9BCEEC62156A1A6B96273656AC3FABEA5>

- Brito Sánchez, A. I., Fernández Ruiz, P. A., Vargas Jiménez, R., & Castillo Sotelo, M. (5 de Diciembre de 2017). Estudio comparativo entre el perfil de estrés y estrés percibido entre profesores universitarios en el área de Salud. *Revista Electrónica de Portales Médicos*. Obtenido de <https://www.revista-portalesmedicos.com/revista-medica/estres-percibido-profesores-universitarios/>
- Brown, W., & Moberg, D. (1990). *Teoría de la organización y la administración, enfoque integral*. México D.F.: Limusa.
- Burga Vásquez, G., & Wiese Eslava, S. J. (2018). *Motivación y desempeño laboral del personal administrativo en una empresa agroindustrial de la región Lambayeque*. Tesis de maestría, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Escuela de Postgrado, Chiclayo. Obtenido de <http://hdl.handle.net/20.500.12423/1108>
- Calero Morales, S., Carpio Orellana, P., Fernández Lorenzo, A., & Obando Mejía, I. A. (2017). Efecto de las actividades físicas en la disminución del estrés laboral. *Revista Cubana de Medicina General Integral*, 33(3). Obtenido de <http://www.revmgi.sld.cu/index.php/mgi/article/view/382/152>
- Cameron, K., & Whetten, D. (2004). *Desarrollo de habilidades directivas* (6ta ed.). México D.F.: Pearson. Obtenido de <http://files.clases8.webnode.es/200000066-bb33fbc2d6/Desarrollo-de-Habilidades-Directivas.pdf>
- Capristán Vallejos, M. A. (2018). *Programa en manejo del estrés laboral para mejorar el desempeño laboral-Gerencia Regional de Salud Lambayeque, Periodo 2018*. Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Administración, Lambayeque. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/28407>
- Cárdenas Niño, L., & Osorio, J. E. (2017). Estrés laboral: estudio de revisión. *Diversitas*, 13(1), 81-90. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/dpp/v13n1/1794-9998-dpp-13-01-00081.pdf>
- Chacón, J., Chacón Pedraza, S. A., Enamorado Leiva, O., García Espinoza, Y. A., Garnica, L. R., & Mejía, C. (2019). Factores asociados al estrés laboral en trabajadores de seis países de Latinoamérica. *Revista de la Asociación Española de Especialistas en Medicina del Trabajo*, 28(3), 204-211. Obtenido de

[https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1132-62552019000300004](https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-62552019000300004)

- Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos, el capital humano en las organizaciones*. México D.F.: Mc Graw Hill.
- Chorot, P., Olmedo Montes, M., Sandín, B., Santed Germán, M. A., & Valiente, R. M. (2002). Versión española del cuestionario EPQR-ABREVIADO (EPQR-A) (II) : replicación factorial, fiabilidad y validez. *Revista de Psicopatología y Psicología Clínica*, 7(3), 207-216. Obtenido de <http://revistas.uned.es/index.php/RPPC/article/view/3934>
- Cox, T., Griffiths, A., & Leka, S. (2004). *La organización del trabajo y el estrés : estrategias sistemáticas de solución de problemas para empleadores, personal directivo y representantes sindicales*. Nottingham, Reino Unido. Obtenido de <https://apps.who.int/iris/handle/10665/42756>
- Cuesta Santos, A. (abril-junio de 2011). Gestión de recursos humanos y del conocimiento: una tecnología de diagnóstico, planificación y control de gestión estratégica. *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, XVII(2), 287-297. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/280/28022757008.pdf>
- Cusi Uyuquipa, M. G., & Mollo Cuno, L. M. (2018). *Impacto de la comunicación interna en el desempeño laboral de los colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Ica Agencia Pedregal, en el periodo de agosto a octubre del 2018*. Tesis de grado, Universidad Nacional de San Agustín, Facultad de Psicología, Relaciones Industriales y Ciencias de la Comunicación, Escuela Profesional de Ciencias de la Comunicación, Arequipa. Obtenido de <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/7295>
- Durán, M. M. (enero-junio de 2010). Bienestar psicológico: el estrés y la calidad de vida en el contexto laboral. *Revista Nacional de Administración*, 1(1), 71-84. doi:<https://doi.org/10.22458/rna.v1i1.285>
- Ferroñán Racchumí, S. Y., & Herrera Bustamante, M. (2016). *El clima laboral y su influencia en el desempeño del personal en la empresa comercial gym s.a.c – chicalayo-2016*. Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo, Facultad de

Ciencias Empresariales, Escuela Académico Profesional de Administración de Empresas, Chiclayo. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/10155>

García Londoño, C., & Trujillo Vargas, C. M. (2007). *Impacto del estrés laboral en la Institución Financiera FAVI de la Universidad Tecnológica de Pereira*. Tesis de grado, Universidad Tecnológica de Pereira, Facultad de Ingeniería Industrial (Ciencias Empresariales). Obtenido de <http://hdl.handle.net/11059/786>

Gómez Fernández, M. Á., González, Ó., Mondelo, P., & Torada, E. G. (2001). *Ergonomía 4: El Trabajo en oficinas*. Barcelona, España: Mutual Ediciones. Obtenido de <https://upcommons.upc.edu/bitstream/handle/2099.3/36777/9788476539828.pdf>

Gómez Rincón, L. M. (2017). *Análisis del estrés laboral en las instituciones financieras*. Trabajo de grado para optar al título de especialista en alta gerencia, Universidad Militar Nueva Granada, Bogotá. Obtenido de <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/16752/G%C3%B3mezRinc%C3%B3nLinaMarcela2017.pdf?sequence=3>

Gutiérrez Vásquez, E. A., & Murcia Murcia, S. P. (2017). *Impacto de la capacitación en el desempeño del personal administrativo en un outsourcing en Bogotá*. 5to Simposio Internacional de Investigación en Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, Bogotá. Obtenido de <https://www.unilibre.edu.co/bogota/pdfs/2017/5sim/25D.pdf>

Hall, R. (1996). *Organizaciones: Estructura, Procesos y Resultados* (2da ed.). México D.F.: Prentice Hall. Obtenido de [https://www.academia.edu/10816103/ORGANIZACIONES\\_ESTRUCTURAS\\_PROCESOS\\_Y\\_RESULTADOS](https://www.academia.edu/10816103/ORGANIZACIONES_ESTRUCTURAS_PROCESOS_Y_RESULTADOS)

Hurrell, J., Levi, L., Murphy, L., & Sauter, S. (2001). Factores psicosociales y de organización. En *Enciclopedia de salud y seguridad en el trabajo*. Obtenido de <https://www.insst.es/documents/94886/162520/Cap%C3%ADtulo+34.+Factores+psicosociales+y+de+organizaci%C3%B3n>

Ivancevich, J., & Matteson, M. (1992). *Estrés y Trabajo. Una perspectiva gerencial*. México D.F., México: Trillas.

Judge, T., & Robbins, S. (2004). *Comportamiento Organizacional* (10ma ed.). Pearson Prentice Hall. Obtenido de

[https://frq.cvg.uta.edu.ar/pluginfile.php/15550/mod\\_resource/content/0/ROBBINS%20comportamiento-organizacional-13a-ed-\\_nodrm.pdf](https://frq.cvg.uta.edu.ar/pluginfile.php/15550/mod_resource/content/0/ROBBINS%20comportamiento-organizacional-13a-ed-_nodrm.pdf)

Junta de Castilla y León. (2008). *Guía del estrés laboral : conócelo y aprende a hacerle...* Valladolid.

Magaña Cortez, G. (2007). *Monografias.com*. Obtenido de <https://www.monografias.com/trabajos34/motivacion-laboral/motivacion-laboral.shtml>

Martínez Mallqui, A., & Torres Gutiérrez, W. (2018). *Estrés Laboral y Desempeño de los Trabajadores en la Unidad de Gestión Educativa Local Huamanga-Ayacucho – 2018*. Tesis de maestría, Universidad César Vallejo, Escuela de Posgrado, Ayacucho. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/32873>

Mejía Córdova, G. (noviembre de 2016). Pérdida de productividad en el lugar de trabajo relacionada con el estrés financiero. *Journal of Behavior, Health y Social Issues*, 8(2), 25-34. Obtenido de <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2007078017300135>

Montoya Meza, D. A., & Neyra Beltrán, Y. R. (2015). *Evaluación del desempeño del personal para determinar el nivel de competencia en la "empresa metal mecánica Iys Nassi", de la ciudad de Trujillo – 2013*. Tesis de licenciatura, Universidad Privada Antenor Orrego, Facultad de Ciencias Económicas, Escuela Profesional de Administración, Trujillo. Obtenido de <https://docplayer.es/57408589-Evaluacion-del-desempeno-del-personal-para-determinar-el-nivel-de-competencia-en-la-empresa-metal-mecanica-l-s-nassi-de-la-ciudad-de-trujillo.html>

NIOSH. (1998). *Instituto Nacional de Salud y Seguridad Ocupacional*. Obtenido de <https://www.cdc.gov/niosh/>

OIT. (2008). Organización Internacional del Trabajo. Obtenido de <http://www.ilo.org>

OMS. (2004). Organización Mundial de la Salud.

Oramás Viera, A. (2013). *Estrés laboral y síndrome de burnout en docentes cubanos de enseñanza primaria*. Tesis doctoral, Instituto Nacional de Salud de los Trabajadores, Escuela Nacional de Salud Pública, La Habana. Obtenido de [http://tesis.sld.cu/FileStorage/000206-3BE1-ORAMAS\\_VIERA.pdf](http://tesis.sld.cu/FileStorage/000206-3BE1-ORAMAS_VIERA.pdf)

- Osorio Tucto, O. (2016). *El estrés laboral y el desempeño de los trabajadores aeronáuticos de CORPAC S. A., del Callao, 2016*. Tesis de maestría, Universidad César Vallejo, Escuela de Posgrado, Lima. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/22024>
- Palomino Sánchez, S. (2017). *Estrés laboral y desempeño laboral en evaluadores de certificaciones de DIGESA – 2017*. Tesis de maestría, Universidad César Vallejo, Escuela de Posgrado, Lima. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/9992>
- Paredes Bonifacio, E. R. (2017). *Propuesta de evaluación de desempeño de personal en la Municipalidad Provincial de Huaylas, distrito de Caraz, 2017*. Tesis de maestría, Universidad César Vallejo, Escuela de Posgrado, Lima. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/12017>
- Pérez Acosta, S. V. (2016). *Factores críticos del desempeño en el personal de la asociación súmate voluntariado de Chiclayo 2015*. Tesis de licenciatura, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Escuela de Administración de Empresas, Chiclayo. Obtenido de <http://hdl.handle.net/20.500.12423/761>
- Quispe Vargas, C. G. (2018). *Motivación y desempeño laboral de los trabajadores del departamento de farmacia del hospital nacional Dos de Mayo, 2016*. Tesis de maestría, Universidad César Vallejo, Escuela de Posgrado, Lima. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/14412>
- Reynolds, S., & Shapiro, D. (1991). Stress Reduction in Transition: Conceptual Problems in the Design, Implementation, and Evaluation of Worksite Stress Management Interventions. *Human Relations*, 44(7), 719-720. doi:<https://doi.org/10.1177/001872679104400705>
- Salinas. (2001). *Relación entre el nivel de Inteligencia Emocional y el Desempeño Laboral en los trabajadores administrativos de la Universidad Privada César Vallejo – Trujillo*. Tesis de grado, Universidad César Vallejo, Trujillo.
- Schneider, B. (1983). *Sobre La Etiología de climas. Personal de Psicología*. Mc. Graw Hill.
- Solas, C. (2005). *Concepto y características del estrés*. Madrid: Unión Sindical Obrera.
- Sotomayor, F. (2013). *Desempeño laboral. Desarrollo de cuestionario de evaluación*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima.

- Sum Mazariegos, M. I. (2015). *Motivación y desempeño laboral: (Estudio realizado con el personal administrativo de una empresa de alimentos de la zona I de Quetzaltenango)*. Tesis de grado, Universidad Rafael Landívar, Facultad de Humanidades, Quetzaltenango. Obtenido de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Sum-Monica.pdf>
- Tangos Arce, K. Y. (2020). *El Clima Organizacional y el desempeño laboral de la Caja de Ahorro y Crédito Arequipa de la ciudad de Aguaytia 2018*. Tesis de grado, Universidad Nacional Agraria de la Selva, Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas, Tingo María. Obtenido de <http://repositorio.unas.edu.pe/handle/UNAS/1775>
- Tantaruna Vásquez, S. J. (2017). *Estrés y desempeño laboral en el personal de un colegio profesional odontológico en el Perú, 2017*. Tesis de maestría, Universidad César Vallejo, Escuela de Posgrado, Lima. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/15064>
- Yucra Nuñez, V. J. (2017). *El estrés y el desempeño laboral en los servidores públicos del RENIEC, Arequipa-2016*. Tesis de maestría, Universidad César Vallejo, Escuela de Posgrado, Arequipa. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/16352>

## ANEXOS

### ANEXO 01. Guía de entrevista

1. ¿Considera usted que la Caja Trujillo tiene condiciones de trabajo que permiten un buen desempeño de los trabajadores?
2. ¿Considera usted que existe una cultura organizacional que motive la participación de los trabajadores en las decisiones de la empresa?
3. ¿Podría explicarnos cómo es la gestión de los recursos humanos en la Caja Trujillo?
4. ¿Podría explicarnos si los estilos de dirección y liderazgo contribuyen al logro de las metas en Caja Trujillo?
5. ¿Considera usted que las relaciones interpersonales permiten el trabajo en equipo, la motivación y la solidaridad entre los trabajadores?
6. ¿Podría usted explicarnos qué factores considera usted que influyen o frenan el logro de las metas de los trabajadores?
7. ¿Qué es para usted el trabajo bajo presión?

## ANEXO 02. Cuestionario sobre el estrés laboral de la OIT-OMS

### Cuestionario sobre el estrés laboral de la OIT-OMS

En estas páginas proporcionamos un cuestionario validado para medir el nivel de ESTRÉS LABORAL. Consta de veinticinco ítems relacionados con los estresores laborales, agrupados en las siguientes áreas:

- 1) Mejora de las condiciones ambientales de trabajo.
- 2) Factores intrínsecos del puesto y temporales del mismo.
- 3) Estilos de dirección y liderazgo.
- 4) Gestión de recursos humanos.
- 5) Nuevas tecnologías.
- 6) Estructura organizacional.
- 7) Clima organizacional.

Para cada ítem se debe indicar con qué frecuencia la condición descrita es una fuente actual de estrés, anotando el número que mejor la describa.

1. Si la condición *NUNCA* es fuente de estrés.
2. Si la condición *RARAS VECES* es fuente de estrés.
3. Si la condición *OCASIONALMENTE* es fuente de estrés.
4. Si la condición *ALGUNAS VECES* es fuente de estrés.
5. Si la condición *FRECUENTEMENTE* es fuente de estrés.
6. Si la condición *GENERALMENTE* es fuente de estrés.
7. Si la condición *SIEMPRE* es fuente de estrés.

#### **INSTRUCCIONES:**

Lea cada ítem para efectos de comprensión y marque con una “X” en la casilla que considere conveniente.

La presente prueba es confidencial y anónima, solo se realizará con fines académicos.

1. La gente no comprende la misión y metas de la organización.
2. La forma de rendir informes entre superior y subordinado me hace sentir presionado.
3. No estoy en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo.
4. El equipo disponible para llevar a cabo el trabajo a tiempo es limitado.
5. Mi supervisor no da la cara por mí ante los jefes.
6. Mi supervisor no me respeta.
7. No soy parte de un grupo de trabajo de colaboración estrecha.
8. Mi equipo no respalda mis metas profesionales.
9. Mi equipo no disfruta de estatus o prestigio dentro de la organización.
10. La estrategia de la organización no es bien comprendida.
11. Las políticas iniciadas por la gerencia impiden el buen desempeño.
12. Una persona a mi nivel tiene poco control sobre el trabajo.
13. Mi supervisor no se preocupa de mi bienestar personal.
14. No se dispone de conocimiento técnico para seguir siendo competitivo.
15. No se tiene derecho a un espacio privado de trabajo.
16. La estructura formal tiene demasiado papeleo.

17. Mi supervisor no tiene confianza en el desempeño de mi trabajo.
18. Mi equipo se encuentra desorganizado.
19. Mi equipo no me brinda protección en relación con injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes.
20. La organización carece de dirección y objetivo.
21. Mi equipo me presiona demasiado.
22. Me siento incómodo al trabajar con miembros de otras unidades de trabajo.
23. Mi equipo no me brinda ayuda técnica cuando es necesario.
24. La cadena de mando no se respeta.
25. No se cuenta con la tecnología para hacer un trabajo de importancia.

	Núm. Ítems	Rango de estrés
Mejora de las condiciones ambientales de trabajo	3, 15, 22	3 – 21
Factores intrínsecos del puesto y temporales del mismo	7, 9, 18, 21	4 – 28
Estilos de dirección y liderazgo	5, 6, 13, 17	4 – 28
Gestión de recursos humanos	8, 19, 23	3 – 21
Nuevas tecnologías	4, 14, 25	3 – 21
Estructura organizacional	2, 12, 16, 24	4 – 28
Clima organizacional	1, 10, 11, 20	4 – 28
Bajo nivel de estrés	< 90,2	
Nivel intermedio	90,3 – 117,2	
Estrés	117,3 – 153,2	
Alto nivel de estrés	> 153,3	

**Muchas gracias**

**ANEXO 03. Cuestionario sobre la evaluación del desempeño laboral (Adaptado de Sotomayor Flor – 2013)**

**INSTRUCCIONES:**

Lea cada ítem para efectos de comprensión y marque con una "X" en la casilla que considere conveniente.

La presente prueba es confidencial y anónima, solo se realizará con fines académicos.

Muy insatisfecho (0)

Algo insatisfecho (1)

Indiferente (2)

Algo satisfecho (3)

Muy satisfecho (4)

ÍTEMS	0	1	2	3	4
<b>Desempeño en relación con sus superiores</b>					
1. La proximidad y frecuencia con que es supervisado.					
2. La supervisión que ejercen sobre usted.					
3. Las relaciones personales con sus superiores.					
4. La forma en que sus superiores juzgan su tarea.					
5. El apoyo que recibe de sus superiores.					
<b>Desempeño con las condiciones físicas</b>					
6. La ventilación de su lugar de trabajo.					
7. La iluminación de su lugar de trabajo.					
8. El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo.					
9. La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo					
10. La temperatura de su local de trabajo					
<b>Desempeño con la participación en las decisiones</b>					
11. El grado en que su institución cumple con el convenio, las disposiciones y leyes laborales					
12. La forma en que se da la negociación en su institución sobre aspectos laborales					
13. Su participación en las decisiones de su Área,					
14. Su participación en las decisiones de su grupo de trabajo relativas a la Institución					

15. La "igualdad" y "justicia" de trato que recibe de su institución					
16. La capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos a su trabajo					
<b>Desempeño con su trabajo</b>					
17. Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que usted destaca					
18. Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan					
19. La satisfacción que le produce su trabajo por sí mismo					
20. Los objetivos y metas que debe alcanzar					
<b>Desempeño con el reconocimiento</b>					
21. Las oportunidades de ascenso que tiene					
22. Las oportunidades de capacitación que le ofrece la institución					
23. El salario que usted recibe					

**Anexo 03.**

**Escala de evaluación**

<b>DESEMPEÑO LABORAL</b>	Bajo nivel de desempeño laboral	0 – 30
	Nivel medio de desempeño laboral	31 – 60
	Alto nivel de desempeño laboral	61 – 92

## ANEXO 04. ESTADISTICOS DE FIABILIDAD

### i. Variable independiente: Estrés Laboral

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,766	25

Estadísticas de total de elemento				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
3. ¿No estoy en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo?	81,06	185,692	-,038	,722
15. ¿No se tiene derecho a un espacio privado de trabajo?	83,17	172,604	,336	,699
22. ¿Me siento incómodo al trabajar con miembros de otras unidades de trabajo?	82,56	163,329	,522	,683
7. ¿No soy parte de un grupo de trabajo de colaboración estrecha?	82,05	170,943	,310	,699
9. ¿Mi equipo no disfruta de estatus o prestigio dentro de la organización?	82,82	168,271	,397	,693
18. ¿Mi equipo se encuentra desorganizado?	81,99	164,851	,556	,683
21. ¿Mi equipo me presiona demasiado?	82,85	165,861	,418	,690
5. ¿Mi supervisor no da la cara por mí ante los jefes?	82,95	161,240	,597	,677
6. ¿Mi supervisor no me respeta?	82,75	159,337	,593	,675
13. ¿Mi supervisor no se preocupa de mi bienestar personal?	82,00	171,581	,327	,698
17. ¿Mi supervisor no tiene confianza en el desempeño de mi trabajo?	80,89	190,359	-,157	,734

8. ¿Mi equipo no respalda mis metas profesionales?	81,28	200,701	-,354	,754
19. ¿Mi equipo no me brinda protección en relación con injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes?	81,27	185,252	-,058	,734
23. ¿Mi equipo no me brinda ayuda técnica cuando es necesario?	81,66	163,727	,528	,683
4. ¿El equipo disponible para llevar a cabo el trabajo a tiempo es limitado?	82,71	161,234	,514	,681
14. ¿No se dispone de conocimiento técnico para seguir siendo competitivo?	79,89	188,223	-,107	,729
25. ¿No se cuenta con la tecnología para hacer un trabajo de importancia?	82,32	160,717	,504	,681
2. ¿La forma de rendir informes entre superior y subordinado me hace sentir presionado?	81,01	194,311	-,254	,739
12. ¿Una persona a mi nivel tiene poco control sobre el trabajo?	82,69	171,296	,254	,704
16. ¿La estructura formal tiene demasiado papeleo?	81,91	174,964	,233	,705
24. ¿La cadena de mando no se respeta?	82,91	167,680	,395	,693
1. ¿La gente no comprende la misión y metas de la organización?	81,45	192,600	-,236	,733
10. ¿La estrategia de la organización no es bien comprendida?	82,36	165,179	,442	,688
11. ¿Las políticas generales iniciadas por la gerencia impiden el buen desempeño?	81,37	171,099	,378	,696
20. ¿La organización carece de dirección y objetivo?	81,77	166,988	,540	,686

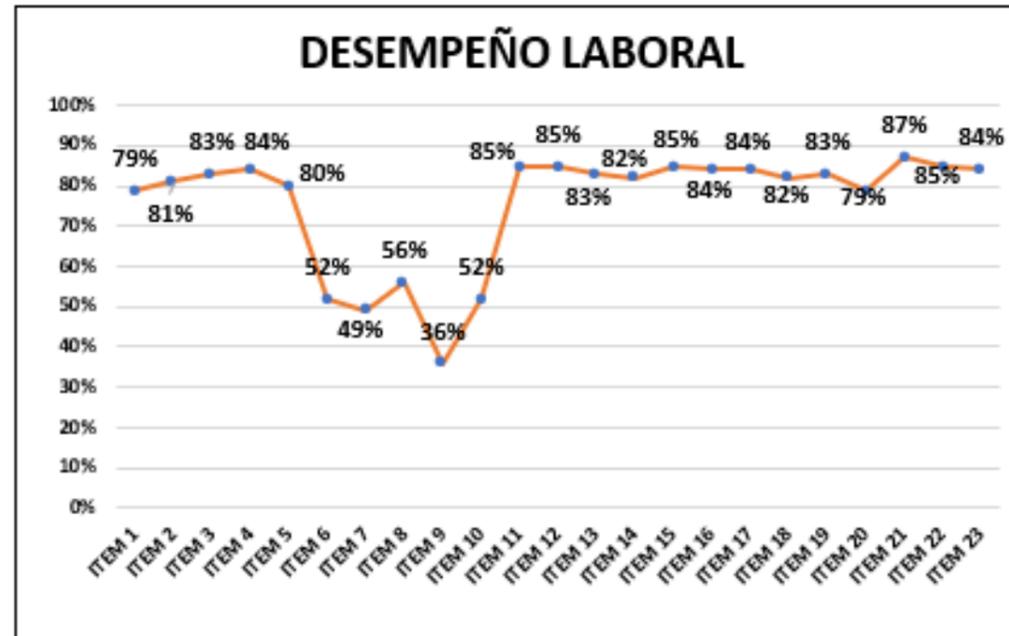
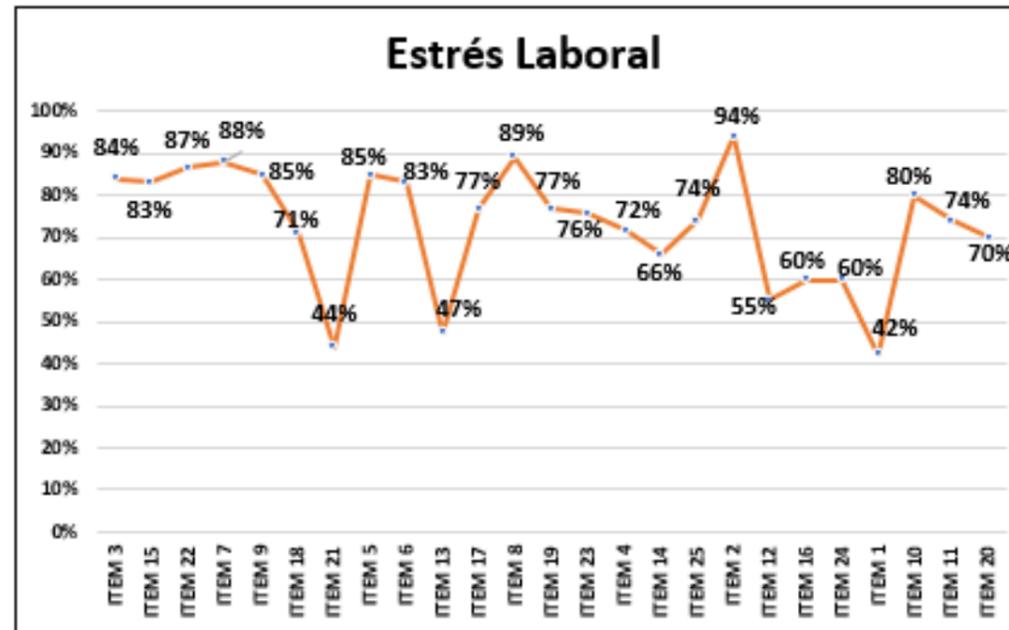
ii. Variable Dependiente: Desempeño Laboral

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,967	23

Estadísticas de total de elemento				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
1. ¿La proximidad y frecuencia con que es supervisado?	27,75	340,742	,793	,965
2. ¿La supervisión que ejercen sobre usted?	27,70	340,699	,821	,964
3. ¿Las relaciones personales con sus superiores?	27,74	341,137	,813	,965
4. ¿La forma en que sus superiores juzgan su tarea?	27,82	342,622	,774	,965
5. ¿El apoyo que recibe de sus superiores?	27,65	341,958	,775	,965
6. ¿La ventilación de su lugar de trabajo?	26,80	355,229	,462	,968
7. ¿La iluminación de su lugar de trabajo?	26,70	357,455	,433	,968
8. ¿El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo?	26,89	357,669	,414	,968
9. ¿La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo?	26,47	362,210	,329	,969
10. ¿La temperatura de su local de trabajo?	26,85	358,302	,382	,969
11. ¿El grado en que su institución cumple con el convenio, las disposiciones y leyes laborales?	27,97	340,175	,853	,964
12. ¿La forma en que se da la negociación en su institución sobre aspectos laborales?	28,02	342,169	,799	,965
13. ¿Su participación en las decisiones de su Área?	27,83	339,888	,846	,964

14. ¿Su participación en las decisiones de su grupo de trabajo relativas a la Institución?	27,77	340,191	,835	,964
15. ¿La "igualdad" y "justicia" de trato que recibe de su institución?	27,95	341,423	,807	,965
16. ¿La capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos a su trabajo?	27,79	340,342	,837	,964
17. ¿Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que usted destaca?	27,87	339,909	,857	,964
18. ¿Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan?	27,81	339,117	,858	,964
19. ¿La satisfacción que le produce su trabajo por sí mismo?	27,74	339,303	,834	,964
20. ¿Los objetivos y metas que debe alcanzar?	27,77	336,556	,879	,964
21. ¿Las oportunidades de ascenso que tiene?	28,03	341,553	,829	,964
22. ¿Las oportunidades de capacitación que le ofrece la institución?	27,84	342,123	,803	,965
23. ¿El salario que usted recibe?	27,99	341,088	,839	,964

ANEXO 05: GRAFICOS DE DISPERSION DE LAS VARIABLES



**ANEXO 06: MATRIZ DE ANALISIS DE LAS ENTREVISTAS**

Entrevista	Funcionarios				Similitudes	Diferencias
	N°1	N°2	N°3	N°4		
P1	Bueno, actualmente en la Caja Trujillo no se está fomentando mucho la competencia para ascensos hay, como dicen reciben invitaciones algunos asesores para seguir escalando podría decirse favoritismo, actualmente las motos en la entidad financiera no lo han cambiado más de 5 años, no tenemos la herramienta principal que es del asesor, no tenemos esa herramienta de trabajo.	Buenas tardes, no se está dando una buena condición para el colaborador tenga buen desempeño, mencionar que alguno de los aspectos que te podría decir el tema de las motos están en mal estado y pueden estos provocar accidentes que va en contra de la salud del trabajador, los gabeteros que son donde se guardan los expedientes muchas veces malogrados, oxidados, inclusive hacen falta gabeteros, en el tema tecnológico mayormente los fines de mes el sistema se cuelga, es bastante lento entonces habría que mejorar la tecnología, de repente mejorar el ancho de banda para que no ocurran ese tipo de incidentes, todo esto genera el colaborador un tema de malestar, estrés que no permite que el colaborador desempeñe adecuadamente su funciones ya hay un tema que hay que mejorar bastante en Caja Trujillo.	Considero que hay muchas herramientas importantes que los trabajadores puedan cumplir con su funciones y puedan lograr un buen desempeño, por ejemplo el uso de las maquinas el que se encuentran operativas casi siempre, el uso de las motocicletas, el uso de herramientas digitales, sin embargo cabe mencionar que no todos los trabajadores acceden al uso de las herramientas que ofrece al Empresa, los trabajadores no pueden hacer uso de una motocicleta, la maquina tiene que compartirla entre dos personas, cuando el trabajo requiere de rapidez, para poder concretar una venta, existen deficiencias en torno a este sentido.	Buenas tardes, mire en relación a tu pregunta la Caja Trujillo es un poco deficiente tenemos las motos que ya están bastante acabadas, hace tiempo que ya tenemos que tienen 7 u 8 años en mal funcionamiento, también tenemos que el sistema es un sistema obsoleto mayormente los sistemas se cuelgan en eso sería importante que la Caja se preocupara más en cuanto al sistema para poder avanzar y poder tener un mejor sistema, para el colaborador pueda realizar su trabajo adecuadamente.	Los cuatro funcionarios coinciden en que en la CMAC Trujillo las motocicletas se encuentran en mal estado, pero solamente los funcionarios N° 2 y N° 4 indican que el sistema y el equipo informático es obsoleto y lento, hay gabeteros oxidados y malogrados.	Solo el funcionario N° 1 refiere que no se fomenta la competitividad para alcanzar ascensos, existe favoritismo y solo ciertos asesores reciben invitación para ascender de puesto.

Entrevista	Funcionarios				Similitudes	Diferencias
	Nº1	Nº2	Nº3	Nº4		
P2	<p>Bueno, en la caja Trujillo desde el tiempo que he venido trabajando las políticas las decide las altas gerencias y solamente descienden hacia los niveles inferiores tienen que ejecutarlo, no hay una participación de la parte de los asesores que generan la rentabilidad, no toman en cuenta, las direcciones políticas las enmarcan los Gerentes y nosotros tenemos que ejecutarlo.</p>	<p>No, considero que no existe el sistema de cómo está conformada la estructura organizacional es bastante vertical, la toma de decisiones de forma autoritaria en mi personal, no se toma en cuenta las opiniones de los colaboradores, no hay un tema de tomar en cuenta de validar sus opiniones o lo que ellos puedan opinar eso hace que la toma de decisiones este mas basadas en las jefaturas, sintiéndose los colaboradores muchas veces desplazados en sus opiniones que no son tomadas en cuenta.</p>	<p>Considero que hay una estructura organizacional dentro de la Institución, sólida en papel pero en cuestión de lo que es trabajo de campo u oficina, muy pocas veces se puede tomar una decisión, se brindan opiniones los cuales muy pocas veces son tomadas por la alta Gerencia, pero es un poco complicado tomar una decisión por decirlo en una agencia que implique un cambio drástico un cambio de repente para bien, es difícil tomar una decisión, siempre hay que generar una opinión previa, muchas veces no es considerada, no lo toman en cuenta o no se le da la importancia debida.</p>	<p>Bueno en cuanto a la cultura organizacional no hay casi se toma en cuenta los aspectos mayormente verticales, la toma de decisiones lo toma la Gerencia, los altos mandos, lo que son los analistas, operaciones eso mayormente les hacen caso, a veces tenemos un problema en cuanto al sistema o a la queja de repente de los clientes, nosotros como funcionarios siempre tenemos que llevarlo al cargo más alto y nosotros como funcionarios no podemos arreglar esto, porque quienes mayormente toman las decisiones son la Gerencia Central.</p>	<p>Los cuatro funcionarios concuerdan en que no existe una buena cultura organizacional en la entidad, la alta gerencia es quien se encarga de enmarcar las políticas de la empresa y de la toma de decisiones, las cuales son de carácter autoritario, además hacen caso omiso a las opiniones de sus subordinados y los jefes de las agencias no pueden realizar arreglos sin consultar antes a los altos mandos.</p>	<p>El funcionario N° 1 es el único que no menciona que la estructura organizacional es demasiado vertical.</p>

Entrevista	Funcionarios				Similitudes	Diferencias
	N°1	N°2	N°3	N°4		
P3	<p>Bueno, la gestión de recursos humanos todas las jefaturas se manejan desde Trujillo incluidas las jefaturas de Recursos Humanos, así que nosotros tenemos que estar llamándolos, comunicándonos para que nos asesore, a nivel de Lambayeque no hay una Oficina en el cual recibas atención por Recursos Humanos todo tienes que hacerlo a través de correo, o a través de celular.</p>	<p>Bastante deficiente, nosotros los colaboradores nos deberíamos sentir respaldados en el área de recursos humanos, deberíamos sentirnos cobijados por ellos pero lamentablemente esto no está sucediendo, está pasando bastante lo que es rotación de personal, rotación de administradores, no hay muchas veces nivelaciones de sueldo, se prefiere contratar a personal foráneo con mayores sueldos y no se les toma en cuenta al trabajador de la Empresa, muchas veces colaboradores que tienen años sin un ascenso y se prefiere contratar a un foráneo con mayor sueldo en vez de darle la oportunidad al colaborador de la Caja y esto genera malestar en los colaboradores, entonces cosas que mejorar, el tema por ejemplo de la Capacitación no se está dando de repente tratar de ver Alianzas estratégicas con Universidades para que el colaborador pueda desarrollarse académicamente, tampoco eso se está dando, entonces hay bastante que mejorar Caja en ese aspecto.</p>	<p>Bien creo yo que la gestión de Recursos humanos parte por tener unas pautas bastante marcadas, la mayoría de los casos se ven despidos, trabajadores que renuncian por conseguir algo mejor, su trabajo no fue valorado, que tal vez no pudieron ascender por algún indicador, pero su trabajo es constante y a la institución brinda puestos de confianza a personas que vienen de afuera y no le dan la oportunidad necesaria a los trabajadores internos que están luchando por un puesto mejor.</p>	<p>Bueno la gestión de los recursos humanos es un poco deficiente diría porque recursos humanos debe también preocuparse en el aspecto personal, no solamente todo es trabajo, debe motivarnos en cuento a la salud de nosotros de su personal como sabes este trabajo es en base a presión, entonces si los recursos humanos se enfocaran más en el aspecto humano personal en darles una motivación y no solamente mas enfocarse al trabajo sería favorable en eso si es un poco deficiente, ahí si debemos enfocarse más en cuanto al aspecto personal para que así nosotros mismos nos sentamos motivados y así poder trabajar mejor también.</p>	<p>Los funcionarios N° 2, N° 3 y N° 4 dijeron que el área de Recursos Humanos es deficiente, falta implementar mejores pautas. Además, los funcionarios N° 2 y N° 3 refieren que existe mucho despido y renuncias por mejores oportunidades en otras entidades, exceso de rotación de personal y de administradores, no existe nivelación salarial, no se valora adecuadamente al empleado, no hay oportunidades de ascenso a pesar del trabajo constante, no hay capacitación, la empresa prefiere otorgar los puestos de confianza a profesionales foráneos. Por último, los funcionarios N° 2 y N° 4 creen que la jefatura de RR.HH. debería firmar o establecer alianzas estratégicas con universidades para capacitar al personal y tener un mejor enfoque promoviendo la motivación de los colaboradores.</p>	<p>Solamente el funcionario N° 1 puntualizó que todas las jefaturas están centralizadas, en especial la de recursos humanos, por lo que siempre tienen que llamarles para consultarles, en Lambayeque no hay oficina y la única manera de contactarse es a través de correos o por celular.</p>

Entrevista	Funcionarios				Similitudes	Diferencias
	N°1	N°2	N°3	N°4		
P4	<p>Bueno no vemos que los estilos de dirección y liderazgo al colaborador le permita esforzarse para seguir ascendiendo, vemos que los líderes actualmente invitan a sus entornos, amigos no hay una competencia sana que se fomenta en Caja Trujillo, como se dice cada uno vive en Islas en Caja Trujillo.</p>	<p>Claro, claro tiene bastante que ver en el logro de las metas de la Empresa hay estilos que muchas veces he podido observar en colegas que no comparto que son estilos bastante autoritario muchas veces de impartir el miedo en los colaboradores, a veces el colaborador se siente amenazado, si no llegas a tu meta este mes, te va llegar una carta de pre despido entonces ese tipo de liderazgo no debe existir pero lamentablemente en Caja Trujillo se ve en su mayoría eso por ejemplo no lo comparto, pero lamentablemente se está dando y debería mejorar bastante en ese aspecto.</p>	<p>Bueno se podría decir que contribuyen de cierta manera, no al 100%, no todos los funcionarios tienen ese rol de liderazgo neto, algunos se rigen a las metas, a los números solamente dirigir, muy pocos tienen ese liderazgo participativo, comunicativo, trabajo en equipo, a veces los números no lo respaldan, hay un poco de desconfianza de la Gerencia hacia los líderes de la Institución y falta de apoyo, sin embargo es un método cualitativo que debe implementar la institución para poder generar ese tipo de confianza entre los líderes y trabajadores, la comunicación, la participación activa, el trabajo de campo que se requiere mucho.</p>	<p>Bueno en los estilos de liderazgo como sabemos hay un líder que es el que enfoca y trabaja con su equipo y poco se ve acá en la Caja Trujillo, hay líderes que si verdaderamente trabajan conjuntamente se le ve que trabajan con su equipo para lograr los objetivos pero no todos acá los estilos de liderazgo sabemos que son diferentes tipos hay liderazgos autoritarios y hay liderazgos democráticos que esos liderazgos nos permite trabajar en conjunto para lograr los objetivos y metas que nos pide la Caja Trujillo.</p>	<p>Los funcionarios N° 2 y N° 4 indican que los estilos de dirección de liderazgo no contribuyen al logro de las metas en la CMAC Trujillo, puesto que son autoritarios, los jefes imparten el miedo en los empleados con amenazas si no cumplen con las metas mensuales. Por su parte, los funcionarios N° 1 y N° 3 mencionan que dichos estilos no permiten al trabajador esforzarse para lograr un ascenso, debido a que por la desconfianza que los jefes les tienen no les dan suficiente apoyo. Para los funcionarios N° 3 y N° 4 hay falta de liderazgo participativo.</p>	<p>El funcionario N° 1 fue el único en indicar que los altos mandos invitan a sus conocidos a ocupar buenos puestos en la empresa y que no existe una sana competitividad.</p>

Entrevista	Funcionarios				Similitudes	Diferencias
	N°1	N°2	N°3	N°4		
P5	<p>Bueno como ahora nosotros ejecutamos trabajos bajo presión, la colocación y metas, esos valores de solidaridad no se reflejan en Caja Trujillo, cada uno llega a su meta, cada uno como dicen trabaja en Forma independiente y no, no veo reflejado esos valores de solidaridad, de equipo en el trabajo, cada uno como se dice en llegar a su meta, su colocación, ve su mora y listo.</p>	<p>Definitivamente si, considero que si aportan mucho para que se pueda alcanzar, se pueda lograr pero específicamente en el caso nuestro de Caja Trujillo, las metas que tenemos son metas individuales esto hace que no te preocupes muchas veces que lo que le pueda pasar a tu compañero, cada uno se enfoca en lograr sus metas , beneficios económicos tal vez y muchas veces dejas de lado el tema humano, muchas veces el colaborador se ha visto orillado tal vez por una mala gestión de recurso humano, hay bastante que mejorar en el recurso humano de Caja Trujillo.</p>	<p>Si se considera de una manera muy activa que las relaciones interpersonales siempre van a permitir mejorar, en equipo, como agencia, como zona, mejorar los indicadores globales, sin embargo, las metas son individuales y cuando hay un tropiezo no se ve el trabajo que se realiza y en ocasiones hay llamadas de atención que muchas veces no se merece, las relaciones ayudan mucho al equipo para poder salir adelante.</p>	<p>Claro, si el trabajador está motivado y trabaja en equipo obviamente va trabajar bien, va estar siempre, como dije la Caja debe enfocarse a sus trabajadores traen a personal de afuera y les pagan más sueldos y sus trabajadores que ya tienen años acá en la Caja Trujillo y son trabajadores que mayormente han llegado a su meta, han cumplido con todo están con un sueldo no muy aceptable.</p>	<p>Los funcionarios N° 1, N° 2 y N° 3 concuerdan en que cada trabajador ve por si mismo, se enfoca en lograr sus metas, sus beneficios económicos, debido principalmente, a las metas individuales impuestas por los altos mandos, además hacen falta valores de solidaridad, trabajo en equipo, motivación y valorar más el factor humano.</p>	<p>El funcionario N° 3 menciona que a veces los colaboradores no merecen las llamadas de atención por parte de los jefes. El funcionario N° 4 cree que la empresa debe enfocarse en el recurso humano que ya tiene y mejorarlo.</p>

Entrevista	Funcionarios				Similitudes	Diferencias
	N°1	N°2	N°3	N°4		
P6	<p>Bueno, actualmente se está viviendo bastantes renuncias del personal, al haber renuncias el colaborador recibe mayor montos de cartera, carteras que actualmente no ha trabajado, la mora sube, hay un descontento porque al subir la mora, al asesor se le hace más difícil de bonificar, la alta rotación de personal, alta rotación en los administradores, bueno como les explique al inicio, herramientas de trabajo, las motos que es la herramienta principal no nos han cambiado hace más de 5 años, los programas de ascenso juega como se dice en contra del asesor.</p>	<p>Claro hay bastantes cosas que influyen por ejemplo una de ellas es un personal bien remunerado se va sentir cómodo trabajando, unos buenos lideres donde haya una gestión horizontal donde se sienta el colaborador incluido y apreciado va generar que este colaborador pueda desempeñar sus funciones adecuadamente, la capacitación, la tecnología, el clima laboral y en demerito de todo eso se podría decir que todo lo contrario está pasando en Caja Trujillo, no tenemos a los colaboradores con buena remuneración, liderazgo no es el adecuado se trata de impartir el miedo, no existe capacitación, la presión es bastante, los chicos entran en un tema de estrés entonces hay que tomar en cuenta esos aspectos para que el colaborador se sienta bien y realice un buen trabajo.</p>	<p>La metas están muy rígidas dentro de la Institución, existen muchos factores como las llamadas de atención, cartas de pre aviso de despido, muchas veces estresan y frenan el logro de las metas, desde que empieza el día llegan los correos con alguna llamada de atención o exhortación de mejorar los indicadores, aun así la agencia este marchando bien, uno de los factores operativos como la falta de Pcs donde los trabajadores comparten máquinas y los tiempos son importantes para poder concretar una operación oportuna, la falta de movilidad, las motocicletas.</p>	<p>Bueno hay muchos factores, si el trabajador no está motivado ya sea intrínseca o extrínsecamente el trabajador no va trabajar bien, siempre en las entidades financieras y acá en la Caja Trujillo se trabaja en base a metas y es bastante la presión entonces el trabajador si va estar motivado, va tener incentivos tenlo por seguro que el trabajador va trabajar más del 100% si es que verdaderamente va estar motivado, que tener una motivación extra, un bono extra va ser favorable para uno y llevar algo más para la familia.</p>	<p>Los funcionarios N° 1 y N° 4 coinciden en que uno de los factores que influye en el logro de las metas de los trabajadores son las motos deficientes; los funcionarios N° 2 y N° 4 concuerdan en que es el exceso de presión laboral; asimismo, para los funcionarios N° 1 y N° 2 es la falta de capacitación y programas de ascenso.</p>	<p>El funcionario N° 1 considera que dichos factores son las renuncias, la rotación de personal y la rotación de administradores de las agencias; el funcionario N° 2 difiere, ya que para él son las bajas remuneraciones y el liderazgo autoritario; por su parte para el funcionario N° 3 son las llamadas de atención innecesarias, cartas de pre aviso de despido, falta de equipos informáticos y metas muy rígidas.</p>

Entrevista	Funcionarios				Similitudes	Diferencias
	N°1	N°2	N°3	N°4		
P7	Bueno el trabajo bajo presión lo tenemos entendido que, a pesar de las circunstancias adversas, a veces puede ser julio que haya dos feriados la meta y el número de operaciones para desembolsar no te lo van a disminuir ósea tienes que superar todo ese tipo de adversidades, si hay moroso no estas como para dar excusas si no para dar soluciones trabajo y en logro de tu objetivo tanto en tu colocación como en mora, no estamos para dar excusas si no para solucionar problemas.	Bueno el trabajo bajo presión es un trabajo que se realiza en condiciones difíciles, desarrollar un buen trabajo en condiciones difíciles en plazo cortos a muchas veces con decisiones que se tiene que tomar de forma inmediata con un nivel de estrés bastante alto, es básicamente eso, hacer un buen trabajo en condiciones desfavorables.	Estar bajo presión del superior, de uno mismo de cumplir una meta que nos pide la Institución, de manera diaria, en un trabajo bajo presión que podría influir negativamente en los trabajadores ya que muchas veces la presión es bastante fuerte, muchas veces los trabajadores renuncian, llegan al trabajo y se estresan con rapidez, debería mejorar en realizar algunas actividades en equipo, de entretenimiento para que puedan liberarse un poco esa carga que se tiene a diario.	Bueno el trabajo bajo presión es muy difícil, es algo que vas a trabajar en base a una meta que tienes que cumplirlo si o si , que ahorita en la Caja Trujillo ya no se trabaja como antes, ahorita la meta es diaria, es bastante exigente desde la Gerencia hasta los jefes Zonales, tenemos un Jefe Zonal acá en la Zona Norte 2, que es bastante exigente entonces eso trabajar bajo presión a veces te puede afectar a tu salud, acá si sería bueno que para que el trabajador se sienta un poco más satisfecho y favorable seria también motivarlo y las metas no sean muy elevadas también.	Para los funcionarios N° 1 y N° 2 el trabajo bajo presión es realizar un buen trabajo en condiciones desfavorables.	Para el funcionario N° 3 el trabajo bajo presión es estar presionado por el supervisor y la empresa para cumplir con las metas diarias; y para el funcionario N° 4 es realizar un trabajo en base a una meta que tienes que cumplir sí o sí.
<b>Análisis:</b> De la entrevista a los cuatro funcionarios de la CMAC Trujillo se desprende que es necesaria la implementación de mejoras para elevar el desempeño de los trabajadores y disminuir su estrés, como programas de capacitaciones y ascensos por méritos, estilos de dirección de liderazgo participativo y motivacional basados en el trabajo en equipo, nivelación salarial, renovación de inventario de oficina y de equipos motorizados, descentralización de todas las jefaturas, un ambiente laboral adecuado, estructura organizacional horizontal, entre otras.						

**ANEXO 01**

**CONSTANCIA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS**

Yo, Gerardo Gaspar Deza Malca, Docente<sup>1</sup>/Asesor de tesis<sup>2</sup>/Revisor del trabajo de investigación<sup>3</sup>, del estudiante, Concepción Alan Ventura Suclupe

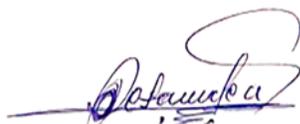
Titulada:

El estrés laboral y su influencia en el desempeño de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Trujillo S.A. del departamento de Lambayeque -  
2019

Luego de la revisión exhaustiva del documento constato que la misma tiene un índice de similitud de 12% 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, 11 de julio de 2023



.....  
Dr. Gerardo Gaspar Deza Malca  
DNI:16633958  
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: Gerardo Gaspar Deza Malca  
Título del ejercicio: TESIS  
Título de la entrega: El estrés laboral y su influencia en el desempeño de los trab...  
Nombre del archivo: INFORME\_DE\_TESIS\_FINAL\_-\_ALAN\_VENTURA.docx  
Tamaño del archivo: 9.78M  
Total páginas: 89  
Total de palabras: 15,862  
Total de caracteres: 84,742  
Fecha de entrega: 11-jul.-2023 12:46p. m. (UTC-0500)  
Identificador de la entre... 2129702398

 UNIVERSIDAD NACIONAL  
PEDRO RUIZ GALLO  
ESCUELA DE POSGRADO 

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN CON MENCIÓN EN GERENCIA  
EMPRESARIAL

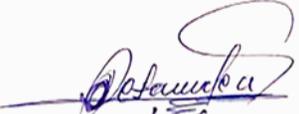
TESIS  
EL ESTRÉS LABORAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO DE  
LOS TRABAJADORES DE LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y  
CRÉDITO TRUJILLO S.A DEL DEPARTAMENTO DE  
LAMBAYEQUE - 2019

Presentado por:  
Bach. Adm. Concepción Alan Ventura Suclupe

PARA OPTAR EL GRADO DE MAESTRO  
EN GERENCIA EMPRESARIAL

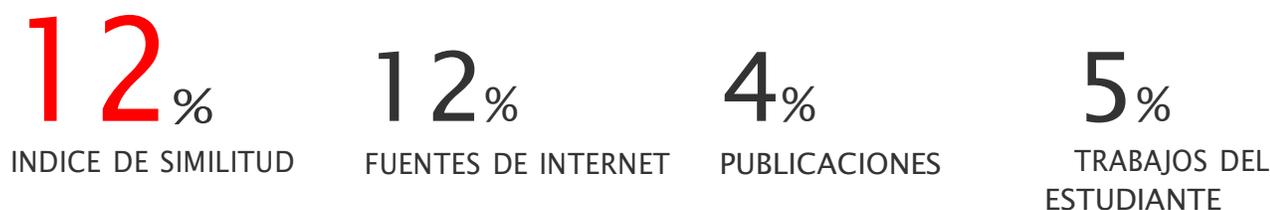
Asesor:  
M. Sc. Gerardo Gaspar Deza Malca

Lambayeque 2021

  
Dr. Gerardo Gaspar Deza Malca

# El estrés laboral y su influencia en el desempeño de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Trujillo S.A del Departamento de Lambayeque 2019

## INFORME DE ORIGINALIDAD



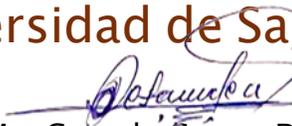
## FUENTES PRIMARIAS

<b>1</b>	<b>repositorio.ucv.edu.pe</b> Fuente de Internet	
<b>2</b>	<b>repositorio.upt.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>3</b>	<b>core.ac.uk</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>4</b>	<b>hdl.handle.net</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>5</b>	<b>es.scribd.com</b> Fuente de Internet	<b>&lt; 1%</b>
<b>6</b>	<b>repositorio.uwiener.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>&lt; 1%</b>
<b>7</b>	<b>repositorio.upagu.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>&lt; 1%</b>
<b>8</b>	<b>dspace.unitru.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>&lt; 1%</b>

9	<a href="http://repositorio.unjfsc.edu.pe">repositorio.unjfsc.edu.pe</a> Fuente de Internet	< 1 %
10	<a href="http://repositorio.unprg.edu.pe">repositorio.unprg.edu.pe</a> Fuente de Internet	< 1 %
11	<a href="http://www.scribd.com">www.scribd.com</a> Fuente de Internet	< 1 %
12	<a href="http://prezi.com">prezi.com</a> Fuente de Internet	< 1 %
13	<a href="http://repositorio.ulcb.edu.pe">repositorio.ulcb.edu.pe</a> Fuente de Internet	< 1 %
14	<a href="http://repositorio.uap.edu.pe">repositorio.uap.edu.pe</a> Fuente de Internet	< 1 %
15	<a href="http://www.dspace.uce.edu.ec">www.dspace.uce.edu.ec</a> Fuente de Internet	< 1 %
16	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	< 1 %
17	<a href="http://repositorio.unas.edu.pe">repositorio.unas.edu.pe</a> Fuente de Internet	< 1 %
18	<a href="http://1library.co">1library.co</a> Fuente de Internet	< 1 %
19	<a href="http://repositorio.ucsm.edu.pe">repositorio.ucsm.edu.pe</a> Fuente de Internet	< 1 %
20	<a href="http://repositorio.uncp.edu.pe">repositorio.uncp.edu.pe</a> Fuente de Internet	< 1 %

Mg. Gerardo Gaspar Deza Malca

21	<a href="http://www.dspace.uce.edu.ec:8080">www.dspace.uce.edu.ec:8080</a> Fuente de Internet	< 1 %
22	<a href="http://www.researchgate.net">www.researchgate.net</a> Fuente de Internet	< 1 %
23	Submitted to Pontificia Universidad Catolica del Ecuador – PUCE Trabajo del estudiante	< 1 %
24	<a href="http://bibliotecavirtualoducal.uc.cl">bibliotecavirtualoducal.uc.cl</a> Fuente de Internet	< 1 %
25	<a href="http://revistas.unife.edu.pe">revistas.unife.edu.pe</a> Fuente de Internet	< 1 %
26	<a href="http://www.repositorio.unu.edu.pe">www.repositorio.unu.edu.pe</a> Fuente de Internet	< 1 %
27	<a href="http://repositorio.unc.edu.pe">repositorio.unc.edu.pe</a> Fuente de Internet	< 1 %
28	Submitted to Universidad Internacional de la Rioja Trabajo del estudiante	< 1 %
29	<a href="http://issuu.com">issuu.com</a> Fuente de Internet	< 1 %
30	<a href="http://repositorio.unap.edu.pe">repositorio.unap.edu.pe</a> Fuente de Internet	< 1 %
31	Submitted to Universidad de San Martin de Porres Trabajo del estudiante	< 1 %

  
 Mg. Gerardo Gaspar Deza Malca