

# UNIVERSIDAD PRIVADA SAN CARLOS

FACULTAD DE CIENCIAS

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS



TESIS

INFLUENCIA DEL ESTRÉS LABORAL Y EL DESEMPEÑO DE LOS  
TRABAJADORES DE LA FINANCIERA CAJA LOS ANDES,  
DISTRITO DE ILAVE-2023

PRESENTADA POR:

XINEA LUZ ATENCIO MAMANI

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

CONTADOR PÚBLICO

PUNO – PERÚ

2024



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



10.84%

SIMILARITY OVERALL

SCANNED ON: 8 JAN 2024, 10:33 AM

### Similarity report

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

● IDENTICAL  
0.65%

● CHANGED TEXT  
10.19%

## Report #19286511

XINEALUZ ATENCIO MAMANI INFLUENCIA DEL ESTRÉS LABORAL Y EL DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES DE LA FINANCIERA CAJA LOS ANDES, DISTRITO DE ILAVE-2023

RESUMEN El principal objetivo del estudio, titulado “Impacto del estrés laboral y la productividad de los empleados en las instituciones financieras de Caja los Andes, región de Ilav – 2023”, fue determinar la relación entre el estrés laboral y la productividad de los empleados. Institución Financiera Caja los Andes, Distrito de Ilave-2023. 1 5 8 22

Metodológicamente, el enfoque de este estudio fue cuantitativo, el tipo de investigación fue básica, no experimental, de diseño transversal y el nivel fue descriptivo-correlacional. La población estuvo compuesta por 25 empleados de instituciones financieras de la ciudad de Ilave. Las herramientas utilizadas en este estudio fueron dos cuestionarios relacionados con el estrés laboral y el desempeño de los empleados, ambos cuestionarios utilizaron el método de encuesta que consta de 12 preguntas, se puede observar que los resultados obtenidos tienen relación inmediata con el propósito general. El análisis que utilizó Rho de Spearman encontró una correlación positiva significativa con una media de 0,641, lo que resultó en un valor de  $p = 0,000 < 0,05$ . Se concluyó que a medida que aumentan los niveles de estrés de los empleados, disminuye la productividad laboral requerida para realizar el trabajo. 2 Palabras claves:

Estrés laboral, desempeño, trabajadores, entidad financiera. 2 3 ABSTRACT The main

Yudy Roxana ALANIA LAQUI

Oficina de Repositorio Institucional

**UNIVERSIDAD PRIVADA SAN CARLOS**  
**FACULTAD DE CIENCIAS**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS**  
**TESIS**

**INFLUENCIA DEL ESTRÉS LABORAL Y EL DESEMPEÑO DE LOS  
TRABAJADORES DE LA FINANCIERA CAJA LOS ANDES,  
DISTRITO DE ILAVE-2023**

**PRESENTADA POR:**

**XINEA LUZ ATENCIO MAMANI**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
CONTADOR PÚBLICO**

APROBADA POR EL SIGUIENTE JURADO:

PRESIDENTE

:

  
M.Sc. JOSE ELADIO NUÑEZ QUIROGA

PRIMER MIEMBRO

:

  
Mtro. EDGAR RAYMUNDO TISNADO COILA

SEGUNDO MIEMBRO

:

  
Dr. HEBER NEHEMIAS CHUI BETANCUR

ASESOR DE TESIS

:

  
M.Sc. MARLENE CUSI MONTESINOS

Área: Ciencias Económicas, Negocios

Sub Área: Contabilidad y Finanzas

Líneas de Investigación: Economía

Puno, 16 de enero del 2024.

## DEDICATORIA

A Dios, a mis padres Alipio Atencio Layme y Gladys Mamani Atencio, con todo cariño, quienes durante mi vida estudiantil fueron fuente de abnegación, amor y ternura, de todo corazón a las personas que quiero y respeto, por su enseñanza y su abnegado sacrificio, para quienes me guiaron por el camino del estudio y nunca me dejaron de apoyar.

## AGRADECIMIENTO

Agradecer a Dios por ser guía espiritual en nuestro proceso académico y profesional; así mismo a mis padres por su comprensión, apoyo incondicional para culminar este proceso académico que incluye la presentación del informe final para poder optar el título profesional de Contador Público.

Agradecemos al alma mater, la Universidad Privada San Carlos, las enseñanzas de los docentes de especialidad, quienes con su sacrificio abnegado hicieron realidad para llegar a los lauros del triunfo, asimismo, vemos realizado nuestros deseos de llegar a la cúspide de nuestra formación profesional mediante el presente trabajo de investigación.

En especial a mi asesora: M.Sc. Marlene Cusi Montesinos, por compartir sus experiencias y consejos recibidos para el desarrollo y culminación del presente trabajo de investigación, y gracias a toda la familia universitaria que nos brindaron su apoyo moral e intelectual en forma incondicional.

## ÍNDICE GENERAL

	Pág.
DEDICATORIA	1
AGRADECIMIENTO	2
ÍNDICE GENERAL	3
ÍNDICE DE TABLAS	7
ÍNDICE DE FIGURAS	9
INDICE DE ANEXOS	12
RESUMEN	13
ABSTRACT	14
INTRODUCCIÓN	15

### CAPÍTULO I

#### PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA, ANTECEDENTES Y OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

<b>1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b>	<b>16</b>
1.1.1. Problema general	18
1.1.2. Problemas específicos	18
<b>1.2. ANTECEDENTES</b>	<b>18</b>
1.2.1. A nivel Internacional	18
1.2.2. A nivel Nacional	19
1.2.3. A nivel local	21
<b>1.3 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN</b>	<b>22</b>
1.3.1. Objetivo general	22
1.3.2. Objetivos específicos	22

### CAPÍTULO II

#### MARCO TEÓRICO, CONCEPTUAL E HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

<b>2.1. MARCO TEÓRICO</b>	<b>23</b>
2.1.1. Estrés	23

2.1.2. Desempeño	26
2.1.3 Financiera	30
2.1.4. Cajas de ahorro y crédito	30
2.1.5. Trabajo en equipo	31
<b>2.2. MARCO CONCEPTUAL</b>	<b>31</b>
<b>2.3. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN</b>	<b>31</b>
2.3.1. Hipótesis general	31
2.3.2. Hipótesis específicas	32
<b>CAPÍTULO III</b>	
<b>METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN</b>	
<b>3.1. ZONA DE ESTUDIO</b>	<b>33</b>
<b>3.2. TAMAÑO DE MUESTRA</b>	<b>34</b>
3.2.1. Población	34
3.2.2. Muestra	34
3.2.3. Selección de la muestra	34
<b>3.3. TIPO DE ESTUDIO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN</b>	<b>34</b>
3.3.1. Tipo de investigación	34
3.3.2. Diseño de investigación	35
3.3.3. Enfoque de investigación	35
3.3.4. Método de investigación	35
<b>3.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS</b>	<b>35</b>
3.4.1. Técnicas	35
3.4.2. Instrumentos	35
<b>3.5. MÉTODOS Y TÉCNICAS</b>	<b>36</b>
<b>3.6. IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES</b>	<b>38</b>
3.6.1. Relación que existe entre el estrés laboral en la dimensión (agotamiento emocional) y el desempeño de los trabajadores de la financiera Caja los Andes, distrito de Ilave-2023.	38

3.6.2. Relación que existe entre el estrés laboral en la dimensión (despersonalización) y el desempeño de los trabajadores de la financiera Caja los Andes, distrito de Ilave-2023.	39
3.6.3. Relación que existe entre el estrés laboral en la dimensión (realización personal) y el desempeño de los trabajadores de la financiera Caja los Andes, distrito de Ilave-2023.	40
<b>3.7. MÉTODO O DISEÑO ESTADÍSTICO</b>	<b>42</b>
<b>CAPÍTULO IV</b>	
<b>EXPOSICIÓN, ANÁLISIS y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS</b>	
<b>4.1. RESULTADOS DEL ESTRÉS LABORAL Y EL DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES DE LA FINANCIERA CAJA LOS ANDES, DISTRITO DE ILAVE.</b>	<b>43</b>
4.1.1. Prueba de hipótesis general	46
<b>4.2. RESULTADOS ENTRE EL ESTRÉS LABORAL EN LA DIMENSIÓN (AGOTAMIENTO EMOCIONAL) Y EL DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES DE LA FINANCIERA CAJA LOS ANDES, DISTRITO DE ILAVE.</b>	<b>48</b>
4.2.1. Prueba de hipótesis específica 01	50
<b>4.3. RESULTADO ENTRE EL ESTRÉS LABORAL EN LA DIMENSIÓN (DESPERSONALIZACIÓN) Y EL DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES DE LA FINANCIERA CAJA LOS ANDES, DISTRITO DE ILAVE.</b>	<b>51</b>
4.3.1. Prueba de hipótesis específica 02	54
<b>4.4. RESULTADOS ENTRE EL ESTRÉS LABORAL EN LA DIMENSIÓN (REALIZACIÓN PERSONAL) Y EL DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES DE LA FINANCIERA CAJA LOS ANDES, DISTRITO DE ILAVE.</b>	<b>55</b>
4.4.1. Prueba de hipótesis específica 03	58

<b>4.5. RESULTADO DEL CUESTIONARIO APLICADO A LOS TRABAJADORES DE LA FINANCIERA CAJA LOS ANDES, DISTRITO DE ILAVE.</b>	<b>59</b>
4.5.1. Desarrollo del cuestionario de estrés laboral.	59
4.5.2. Desarrollo del cuestionario de desempeño de los trabajadores.	70
<b>CONCLUSIONES</b>	<b>83</b>
<b>RECOMENDACIONES</b>	<b>85</b>
<b>BIBLIOGRAFÍA</b>	<b>86</b>
<b>ANEXOS</b>	<b>90</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
<b>Tabla 01:</b> Población de estudio.	34
<b>Tabla 02:</b> Ficha técnica del instrumento de estrés laboral.	36
<b>Tabla 03:</b> Ficha técnica del instrumento de desempeño de los trabajadores.	36
<b>Tabla 04:</b> Interpretación del coeficiente de correlación de Spearman.	38
<b>Tabla 05:</b> Interpretación del índice de correlación de los modelos de regresión	40
<b>Tabla 06:</b> Operacionalización de variables de la investigación.	41
<b>Tabla 07:</b> Nivel de estrés laboral de los trabajadores de la financiera Caja los Andes, distrito de Ilave-2023.	43
<b>Tabla 08:</b> Nivel de desempeño de los trabajadores de la financiera Caja los Andes, distrito de Ilave-2023.	45
<b>Tabla 09:</b> Prueba de hipótesis general: estrés laboral y desempeño de los trabajadores.	47
<b>Tabla 10:</b> Prueba de la dimensión del agotamiento emocional de los trabajadores de la financiera Caja los Andes.	48
<b>Tabla 11:</b> Prueba de la dimensión de habilidades y capacidades de los trabajadores de la financiera Caja los Andes.	49
<b>Tabla 12:</b> Prueba de hipótesis específica 01 del agotamiento emocional y desempeño de los trabajadores.	51
<b>Tabla 13:</b> Prueba de la dimensión de despersonalización de los trabajadores de la financiera Caja los Andes.	52
<b>Tabla 14:</b> Prueba de la dimensión de comportamientos de los trabajadores de la financiera Caja los Andes.	53
<b>Tabla 15:</b> Prueba de hipótesis específica 02 de la despersonalización y el desempeño de los trabajadores.	54
<b>Tabla 16:</b> Prueba de la dimensión de realización personal de los trabajadores de la financiera Caja los Andes.	55

<b>Tabla 17:</b> Prueba de la dimensión de metas y resultados de los trabajadores de la financiera Caja los Andes.	57
<b>Tabla 18:</b> Prueba de hipótesis específica 03 de la realización personal y el desempeño de los trabajadores.	58

## ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
<b>Figura 01:</b> Mapa del distrito de llave	33
<b>Figura 02:</b> Distribución porcentual del estrés laboral de los trabajadores de la financiera Caja los Andes.	44
<b>Figura 03:</b> Distribución porcentual del desempeño de los trabajadores de la financiera Caja los Andes.	46
<b>Figura 04:</b> Distribución porcentual de la dimensión agotamiento emocional de los trabajadores de la financiera Caja los Andes.	49
<b>Figura 05:</b> Distribución porcentual de la dimensión habilidades y capacidades de los trabajadores de la financiera Caja los Andes.	50
<b>Figura 06:</b> Distribución porcentual de la dimensión despersonalización de los trabajadores de la financiera Caja los Andes.	52
<b>Figura 07:</b> Distribución porcentual de la dimensión comportamientos de los trabajadores de la financiera Caja los Andes.	53
<b>Figura 08:</b> Distribución porcentual de la dimensión realización personal de los trabajadores de la financiera Caja los Andes.	56
<b>Figura 09:</b> Distribución porcentual de la dimensión metas y resultados de los trabajadores de la financiera Caja los Andes.	57
<b>Figura 10:</b> La carga de trabajo acumulada por la falta de personal me genera estrés.	59
<b>Figura 11:</b> Me estresa cuando me retraso en mi trabajo, porque dependo de otros compañeros.	60
<b>Figura 12:</b> La carga de trabajo que tengo me genera fatiga.	61
<b>Figura 13:</b> Llevo trabajo a casa todas las noches o fines de semana ocasionando fatiga.	62
<b>Figura 14:</b> Tengo poco interés por las cosas que realizo en mi trabajo.	63
<b>Figura 15:</b> Siento que la labor que realizo no es muy interesante o importante para la organización.	64

<b>Figura 16:</b> Me siento entusiasmado cuando mis superiores reconocen el trabajo realizado.	65
<b>Figura 17:</b> Me entusiasma ayudar a mis compañeros con su labor encomendada.	66
<b>Figura 18:</b> Me desenvuelvo bien al resolver los problemas que se presentan.	67
<b>Figura 19:</b> Trato eficazmente los problemas de la organización.	68
<b>Figura 20:</b> Cuento con el apoyo de mi superior para continuar con mi crecimiento profesional y personal.	69
<b>Figura 21:</b> El área de Recursos Humanos gestiona con Instituciones educativas para realizar diplomados o cursos que ayudan con el crecimiento personal y profesional.	70
<b>Figura 22:</b> Cumple con las funciones de su cargo para llegar a los objetivos generales de la organización.	71
<b>Figura 23:</b> Se capacita constantemente para ampliar los conocimientos de su cargo.	72
<b>Figura 24:</b> Es puntual con las fechas de entrega sobre las tareas encomendadas.	73
<b>Figura 25:</b> Llega puntual a su centro laboral.	74
<b>Figura 26:</b> Me responsabilizan de realizar diversas labores al mismo tiempo.	75
<b>Figura 27:</b> Creo tener poca responsabilidad en mi trabajo dentro de la organización.	76
<b>Figura 28:</b> Su jefe inmediato permite que desarrolle su liderazgo y toma en cuenta sus opiniones.	77
<b>Figura 29:</b> Demuestras tus actitudes, propósitos y valores cuando lideras a un grupo de personas.	78
<b>Figura 30:</b> Cuento con las herramientas y el equipo necesario para realizar un trabajo de calidad.	79
<b>Figura 31:</b> Recibo reconocimiento o elogios por parte de mis superiores por haber realizado un trabajo de calidad.	80
<b>Figura 32:</b> La organización realiza capacitaciones que me ayudan a mejorar el servicio brindado al cliente.	81
<b>Figura 33:</b> Cuento con la información necesaria para poder brindar una buena atención	

al cliente.	82
<b>Figura 34:</b> Llegada a la financiera Caja los Andes en el distrito de Ilave.	110
<b>Figura 35:</b> Dentro de la financiera Caja los Andes.	111
<b>Figura 36:</b> Dando indicaciones para el desarrollo de los cuestionarios a los trabajadores de la financiera Caja los Andes.	112
<b>Figura 37:</b> Llenado de los cuestionarios por los trabajadores de la financiera Caja los Andes.	113
<b>Figura 38:</b> Llenado de los cuestionarios por los trabajadores de la financiera Caja los Andes.	114

## INDICE DE ANEXOS

	<b>Pág.</b>
<b>Anexo 01:</b> Matriz de consistencia	91
<b>Anexo 02:</b> Instrumento de recolección de datos	93
<b>Anexo 03:</b> Ficha de validación de instrumento	97
<b>Anexo 04:</b> Compromiso ético para trabajos de investigación.	99
<b>Anexo 05:</b> Consentimiento informado (para mayores de edad).	100
<b>Anexo 06:</b> Solicitud para realizar el cuestionario a los trabajadores de Caja los Andes, en el distrito de Ilave.	101
<b>Anexo 07:</b> Llenado del cuestionario de estrés laboral.	102
<b>Anexo 08:</b> Llenado del cuestionario de desempeño de los trabajadores.	106
<b>Anexo 09:</b> Panel fotográfico	110
<b>Anexo 10:</b> Base de datos de la encuesta.	115

## RESUMEN

La presente investigación titulada, “Influencia del estrés laboral y el desempeño de los trabajadores de la financiera Caja los Andes, distrito de Ilave-2023”, tuvo como objetivo principal, determinar la relación que existe entre el estrés laboral y el desempeño de los trabajadores de la financiera Caja los Andes, distrito de Ilave-2023. Como metodología, para esta investigación el enfoque fue cuantitativo, el tipo de investigación fue básica, de diseño no experimental de corte transversal, el nivel es descriptiva-correlacional. La población estuvo constituida por 25 trabajadores de una entidad financiera de la ciudad de Ilave. El instrumento que se empleó para esta investigación se aplicó dos cuestionarios sobre estrés laboral y otro sobre desempeño trabajadores, mediante la técnica de la encuesta, el cual estuvo compuesta de 12 preguntas en ambos cuestionarios como resultados obtenidos, en cuanto al objetivo general se encontró correlación directa, a través del Rho Spearman, el cual se realizó el análisis, encontrando una correlación positiva moderada y significativa de 0.641 obteniendo un valor de  $p = 0,000 < 0.05$ . Se concluye que el nivel de estrés laboral se relaciona directamente con el desempeño laboral de los trabajadores de la financiera Caja los Andes y todas las dimensiones del nivel de estrés laboral presentaron relación significativa con la variable desempeño laboral.

**Palabras claves:** Estrés laboral, desempeño, trabajadores, entidad financiera.

## ABSTRACT

The main objective of this research entitled, "Influence of work stress and the performance of workers at the financial institution Caja los Andes, district of Ilave-2023", was to determine the relationship that exists between work stress and the performance of workers. from the financial institution Caja los Andes, Ilave-2023 district. As a methodology, for this research the approach was quantitative, the type of research was basic, non-experimental cross-sectional design, the level is descriptive-correlational. The population was made up of 25 workers from a financial institution in the city of Ilave. The instrument that was used for this research applied two questionnaires on work stress and another on worker performance, using the survey technique, which was composed of 12 questions in both questionnaires as results obtained, regarding the general objective, a correlation was found. directly, through the Rho Spearman, which the analysis was carried out, finding a moderate and significant positive correlation of 0.641, obtaining a value of  $p = 0.000 < 0.05$ . It is concluded that the level of work stress is directly related to the work performance of the workers of financiera Caja los Andes and all dimensions of the level of work stress presented a significant relationship with the work performance variable.

**Keywords:** Work stress, performance, workers, financial institution.

## INTRODUCCIÓN

La globalización de la información ha abierto un mundo de negocios donde la provisión de bienes y servicios no conoce fronteras. Sin embargo, esta situación ha tenido un impacto tanto negativo como positivo al crear regulaciones económicas y laborales que generan desigualdades entre los actores. La sociedad presenta un creciente deterioro social, sanitario y social. (Palas, 2021)

De los 4.000 empleados encuestados para conocer la realidad del estrés laboral en el Perú a nivel nacional, el 78% reportó experimentar estrés en forma de estrés laboral, sobrecarga, responsabilidad, trabajo y reuniones. Además, las personas entre 25 y 45 años tienen más probabilidades de desarrollar la enfermedad, siendo las mujeres más vulnerables. (Mamani, 2022)

Los empleados de la financiera Caja los Andes, tienen una gran responsabilidad en la región de Ilaya, porque diariamente hay demanda de personas que buscan préstamos financieros debido a la actual crisis (Covid-19). Actualmente estamos alcanzando un punto de saturación debido a la alta demanda de los clientes y la mayoría de los empleados están estresados debido a la tasa de morosidad. Los consumidores han sufrido económicamente debido a la pandemia. (Mamani, 2022)

Este trabajo de investigación presenta un análisis del estrés laboral en contexto general y su impacto en el desempeño ocupacional de los empleados. Está dividido en cuatro capítulos. El primer capítulo tiene problemas. Esto incluye tema, planteamiento del problema, predicción, los objetivos de la investigación. El segundo capítulo contiene el marco teórico, marco conceptual, hipótesis de investigación. El tercer capítulo contiene la metodología, formato de investigación, nivel o tipo de estudio, población y muestra, operacionalización de variables. El cuarto capítulo contiene los resultados e interpretación, se presentan el análisis de datos, la descripción de la población, los cálculos estadísticos, también contiene conclusiones y recomendaciones.

## **CAPÍTULO I**

### **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA, ANTECEDENTES Y OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

Las personas de todo el mundo se enfrentan hoy en día a muchos problemas relacionados con el estrés causado por diversos factores como el entorno laboral, problemas familiares, inestabilidad laboral, frecuentes despidos voluntarios, malas relaciones interpersonales, ansiedad y todo tipo de tensiones y cambios. Los empleados se encuentran cara a cara. El rostro irradia una sensación de tristeza y oscuridad. (Machuca, 2018)

Muchas empresas a nivel internacional han comenzado a utilizar estrategias efectivas para aumentar la productividad, uno de ellos es una nueva forma de trabajar, que se caracteriza por alcanzar metas basadas en el estudio del tiempo y movimientos innecesarios en el lugar de trabajo donde cada empleado realiza tareas en el espacio en el que se encuentra, se asigna una determinada cantidad de trabajo en función del tiempo de formación, se conceden bonificaciones financieras para los gastos de viaje y se pagan salarios en lugar de la formación para garantizar que el trabajo se realiza de conformidad con los principios de gestión. (Chagua, 2023)

El estrés laboral es un problema socio productivo muy visible en las instituciones penitenciarias de la región del Altiplano. Muchos trabajadores padecen enfermedades o dolencias que empeoran debido al estrés. Por otro lado, los acontecimientos externos que provocan estrés no son necesariamente visibles para los demás, pero su impacto puede

llegar al límite y provocar enfermedades graves para la mayoría de los empleados que lo padecen. (Calderon, 2018)

Según Machuca (2018), a nivel local, vemos cómo el mundo del trabajo puede ser tan desafiante, con tanta presión y competencia, que las organizaciones públicas y privadas olvidan que son humanos y necesitan una fuerza laboral altamente calificada. La presión puede provocar estrés en los centros donde trabajan. Las organizaciones deben tener en cuenta esta situación porque los empleados motivados están menos estresados y participan activamente en la implementación de proyectos en las instituciones financieras. Según Calderon (2018), el bajo rendimiento, los conflictos laborales y las condiciones de trabajo sucias, el ausentismo, la mala asistencia, la falta de motivación, la ansiedad o la falta de atención, los olvidos frecuentes/demencia, los trastornos mentales/la intolerancia a las críticas son fenómenos comunes en las instituciones correccionales, si el problema no se soluciona urgentemente con una solución concreta en el futuro.

Caja los Andes es uno de los cajeros financieros muy bien posicionados en el mercado nacional lo que conlleva a un muy buen reconocimiento en el mercado, en su establecimiento sede ubicado en el Jr. 28 de Julio N° 218, en el distrito de Llave, no se logró una productividad laboral suficiente porque no se lograron los objetivos y tareas asignados a los empleados. Por eso, algunos dicen que esta situación puede darse. La falta de estrategias de coaching demuestra que todos los colaboradores son capaces de trabajar de manera efectiva y alcanzar las metas trazadas y establecidas por los 25 colaboradores que laboran en el área operativa de Caja los Andes, distrito de Llave. (Rupay, 2018)

En la financiera Caja los Andes, se pudieron observar algunos problemas que provocan estrés en los trabajadores de determinadas maneras. les genera estrés, no saber lo que puede pasar en el corto plazo pone en riesgo la continuidad de su trabajo, de igual manera, estar sobrecargado con las exigencias de sus tareas o carecer de recursos para llevar a cabo eficazmente todas las exigencias de sus funciones provoca que los trabajadores experimenten estrés en el trabajo; Por otro lado, también se pudo observar

factores causantes de estrés provenientes de la vida personal del empleado, como los problemas familiares, que todo empleado padece y que lo hacen sentir estresado. (Mejía, 2017)

Además, no hay suficientes analistas de crédito disponibles para gestionar la cartera, lo que genera una sobrecarga de trabajo y de esfuerzo, tareas y responsabilidades para los analistas de crédito Caja los Andes. Los nuevos empleados que se les asignan tienen muchas tareas de gestión de carteras de préstamos y no tienen mucha experiencia en gestión, por lo que están estresados en el trabajo. El objetivo de este estudio es identificar las causas y efectos del estrés entre los empleados para conocer qué tan óptimo es su trabajo y tomar decisiones que les permitan trabajar de manera efectiva y eficiente. (Mamani, 2022)

### **1.1.1. Problema general**

¿Cuál es la relación que existe entre el estrés laboral y el desempeño de los trabajadores de la financiera Caja los Andes, distrito de Ilave-2023?

### **1.1.2. Problemas específicos**

- ¿Cuál es la relación que existe entre el estrés laboral en la dimensión (agotamiento emocional) y el desempeño de los trabajadores de la financiera Caja los Andes, distrito de Ilave-2023?

- ¿Cuál es la relación que existe entre el estrés laboral en la dimensión (despersonalización) y el desempeño de los trabajadores de la financiera Caja los Andes, distrito de Ilave-2023?

- ¿Cuál es la relación que existe entre el estrés laboral en la dimensión (realización personal) y el desempeño de los trabajadores de la financiera Caja los Andes, distrito de Ilave-2023?

## **1.2. ANTECEDENTES**

### **1.2.1. A nivel Internacional**

Mindiolaza y Romero (2021), el cuestionario fue desarrollado por 200 empleados de la Universidad Estatal de Milagro, que trabajan en áreas como horticultura, técnicos ,

limpieza y actividades administrativas. El método utilizado para desarrollar este estudio es cuantitativo, no experimental y transversal. La herramienta utilizada para recolectar datos fue un cuestionario que mide el desempeño laboral y la satisfacción laboral. Los resultados de este estudio muestran que los hombres experimentan más estrés en el trabajo que las mujeres. Además, se ha demostrado que cuanto más satisfechos están los empleados, menos estresados están en el trabajo. Finalmente, se centra en su importancia. Porque si tratas bien a los empleados de tu espacio de trabajo, obtendrás mejores resultados.

### **1.2.2. A nivel Nacional**

Trejo (2023), se utiliza un muestreo intencional no probabilístico, constituyéndose la población por 84 empleados administrativos de agencias gubernamentales y la muestra por 84 individuos de la población general. Las herramientas de recogida de datos utilizadas fueron dos cuestionarios administrados a toda la muestra. Finalmente, la conclusión general de este estudio es que el estrés laboral se relaciona significativamente con el clima organizacional. Aunque la carga de trabajo es pesada, la cultura organizacional en el departamento técnico es buena.

Rojas (2023), el objetivo de este estudio es determinar el impacto del estrés en el trabajo del personal médico del Hospital José Hernán Soto Cadenillas de Chota en el año 2021. Utilizando métodos de investigación cuantitativos, se aplicó la escala Likert para la recolección de datos a las variables de estrés laboral y estrés. variables en el trabajo. Se seleccionaron encuestas sobre productividad y estado de salud actual. Estas dos encuestas se administraron a 176 empleados del hospital. Los estudios han demostrado una relación positiva entre el estrés laboral y el desempeño ocupacional. El valor del coeficiente es 0,118, que es estadísticamente significativo.

Cutti (2022), el objetivo es determinar la relación entre estrés laboral y el clima organizacional en la financiera Confianza S.A.A.- Agencia Jauja. Estas estructuras están asociadas con una mayor proporción de trabajadores que sufren estrés laboral, pero las medidas del clima organizacional no están asociadas significativamente con esto. Con

base en estos hallazgos, no sólo deberíamos sugerir formas de reducir los niveles de estrés de los empleados, sino que también deberíamos investigar otros aspectos del clima organizacional relacionados con factores estresantes en grandes poblaciones.

Rojas (2022), el objetivo es determinar la relación entre ansiedad y estrés laboral entre los empleados que trabajan en la sede de una empresa financiera privada en Lima Norte. Los resultados mostraron que el 82,2% de los empleados tenía ansiedad límite y el 5,6% de los empleados tenía ansiedad moderada. El estrés laboral, por otro lado, contrasta con que sólo el 39,9% de los empleados presenta niveles de ansiedad.

Prado y Silva (2022), el objetivo es evaluar el impacto del estrés profesional en el trabajo de los empleados de instituciones de educación superior. Como resultados conduce a una alta rotación de personal, ausentismo, agotamiento emocional, ineficiencia laboral y bajo desempeño, lo que dificulta el logro de las metas y/u objetivos organizacionales y en consecuencia afecta el crecimiento profesional. Se encontró que el estrés laboral estaba significativamente relacionado con el desempeño de los empleados con  $Rho=0,631$ , sig. = 0,000b.

Palas (2021), el objetivo fue determinar la relación entre el estrés laboral y la satisfacción laboral de los empleados de las instituciones financieras CrediScotia y Scotiabank del distrito de Tumbes. Los resultados son los siguientes: No existe correlación significativa entre estrés y satisfacción laboral (  $Rho = -0,215$  ). Asimismo, el 62,9% de los empleados expresó niveles muy altos de estrés en el trabajo y el 33,3% de los empleados expresó niveles muy altos de insatisfacción.

Chacpe (2021), según los resultados de este estudio, el nivel de aceptación de la telebanca por parte de los empleados en las instituciones financieras de Lima Norte en 2021 es del 60,27%, lo que en ocasiones indica gestión, pero el 27,40% indica que casi siempre hay una buena gestión y se siguen buenas prácticas. Además, el 12,3 por ciento de las minorías informaron sentir poco o ningún apoyo.

López y Neira (2019), el objetivo es describir cómo el trabajo desde casa afecta el estrés laboral entre los empleados del Banco de Crédito de Trujillo. Los resultados muestran que

los aspectos positivos de trabajar desde casa incluyen: Los aspectos más estresantes para los empleados: el propio lugar de trabajo es inaccesible, las conexiones sociales no se comparten y el equipo no apoya los objetivos profesionales de otros compañeros.

Muguruza (2018), en su estudio tiene como objetivo demostrar el efecto entre el estrés laboral y el clima organizacional en INVERSIONES CIVILES SANTA ROSA SAC-MALLAY 2017. En los resultados se tuvo en la hipótesis general es: El estrés laboral tiene un impacto significativo en el clima organizacional INVERSIONES CIVIL SANTA ROSA SAC-MALLAY 2017. Existe correlación entre las variables de estrés laboral y las variables de clima organizacional, y se encontró que el nivel de correlación de Pearson es del 57,9%.

Rupay (2018), en sus resultados, se descubrió que la mayoría de los asistentes de vuelo tenían mala salud en términos de estrés laboral. En general, la exposición al estrés laboral fue 12,1% baja, 69,7% moderada, 18% alta, 2% alta y 18,2% alta. El riesgo psicosocial fue 27,88% riesgo bajo, 42,58% riesgo medio y 29,54% riesgo alto.

Machuca (2018), en su estudio realizó el trabajo y el estrés, el promedio fue del 97%, con un mínimo del 3%. En la hipótesis esta relación está en un nivel alto porque contiene un valor de correlación negativo de  $-0,234^*$ . Es significativo porque el valor p asintótico bilateral es inferior a 0,05, lo que significa que cuanto mayor es el nivel de estrés del empleado, menor es su desempeño laboral.

Arango (2018), en su estudio tuvo resultados analizados codificando y tabulando los datos. Los resultados se muestran en tablas y figuras. Para probar esta hipótesis, Mi Banco utilizó el método estadístico chi-cuadrado para probar la hipótesis general de que la motivación (V1) está directa y positivamente relacionada con el desempeño laboral (V2).

### **1.2.3. A nivel local**

Chagua (2023), su objetivo fue determinar el impacto del tipo de trabajo bajo presión en el estrés laboral entre los empleados de la empresa financiera Credinka, llave. Los resultados donde la prueba de hipótesis que mide el efecto entre las dos variables

“modalidad de presión laboral” y “estrés laboral” utilizará Pearson Chi- pruebas cuadradas esperando que los resultados sean significativos y contribuyan al beneficio financiero.

Mamani (2022), como resultado, se encontró que las variables de estrés laboral tienen un impacto significativo en el desempeño laboral de los empleados de la institución financiera Julia, lo cual puede ser evaluado mediante la prueba estadística de hipótesis chi-cuadrado de Pearson entre variables de estrés y desempeño funcionó y el valor p fue inferior a 0,05 (5%).

Calderon (2018), el objetivo fue determinar el impacto del estrés empleados de la Institución Correccional Regional Altiplano en el año 2016. El método de recolección de datos utilizado fue un cuestionario y el instrumento utilizado fue un cuestionario. El estrés en los centros penitenciarios investigados reduce el potencial del personal, lo que hace que no siempre se alcancen las metas y objetivos marcados.

### **1.3 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **1.3.1. Objetivo general**

Determinar la relación que existe entre el estrés laboral y el desempeño de los trabajadores de la financiera Caja los Andes, distrito de Ilave-2023.

#### **1.3.2. Objetivos específicos**

- Determinar la relación que existe entre el estrés laboral en la dimensión (agotamiento emocional) y el desempeño de los trabajadores de la financiera Caja los Andes, distrito de Ilave-2023.
- Determinar la relación que existe entre el estrés laboral en la dimensión (despersonalización) y el desempeño de los trabajadores de la financiera Caja los Andes, distrito de Ilave-2023.
- Determinar la relación que existe entre el estrés laboral en la dimensión (realización personal) y el desempeño de los trabajadores de la financiera Caja los Andes, distrito de Ilave-2023.

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO, CONCEPTUAL E HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

#### 2.1. MARCO TEÓRICO

##### 2.1.1. Estrés

Se fundamenta teóricamente en varios autores como Peiró (2001), el estrés está aumentando en nuestra sociedad y se ha demostrado que afecta nuestras relaciones y dónde el estrés tiene el mayor impacto. A nivel individual, afecta la salud física y mental de los empleados y más. Algunos trabajos son más fáciles de evitar que otros. Esto suele ocurrir cuando se trabaja a altas presiones. Esto comienza a tener un efecto negativo en la salud de los empleados, provocando daños en la reputación y disminución de la productividad laboral.

El estrés puede presentarse en cualquier organización o situación laboral, pudiendo identificarse una serie de situaciones, circunstancias y otros factores que pueden provocar que uno u otro produzca estrés, cuyas consecuencias no son sólo para el profesional, sino también para él. propio. También es contiguo cerca de la vida familiar (Martínez, 2004: p, 95)

Huamputupa y Sosa (2019), el estrés es un comportamiento que se presenta cuando los empleados no pueden hacer frente a las demandas, requisitos y reglas, cuando sus conocimientos y habilidades no se corresponden con los requisitos de la empresa, es decir, cuando renuncian a sus habilidades y capacidades para superar la realidad. A veces no cumple con los requisitos del empleador.

#### 2.1.1.1. Estrés laboral

Esta es la segunda versión de nuestro estudio y se puede observar en las definiciones proporcionadas por otros autores. Para realizar este estudio se eligió como punto de partida las definiciones de la OMS (2007). Esta definición define el estrés laboral como la reacción de un empleado cuando las demandas del trabajo exceden sus habilidades, capacidades y conocimientos. Sin embargo, hay muchos otros autores que mencionan este cambio.

#### 2.1.1.2. Causas y consecuencias

El estrés es el resultado de la interacción entre las condiciones del entorno laboral y las reacciones resultantes. Podría ser un mal diseño del trabajo, mucho estrés, no saber cómo afrontarlo o una mala gestión del trabajo. La mayoría de las razones tienen que ver con la forma en que opera la empresa. Todo ello lleva a que una persona sufra estrés, que afecta a cada persona de forma diferente. Esto puede conducir a una mala salud mental. Esto puede provocar comportamientos erráticos tanto en el espacio personal como en el trabajo. Cuando un número importante de empleados está estresado afecta a la empresa y a su funcionamiento y gestión. (Stavroula et al., 2004)

#### 2.1.1.3. Dimensiones:

El modelo desarrollado por Ivancevic y Matteson (OMS, 2007), se utilizó como base para investigaciones que promueven la evaluación del estrés en trabajadores administrativos y propuso siete dimensiones:

**Agotamiento Emocional:** Este es un caso de fatiga y ansiedad en una situación en la que sientes que ya no puedes rendirte. El autoabandono se produce cuando una persona tiene emociones negativas, como apatía o indiferencia.

**Despersonalización:** En este momento, las personas desarrollan emociones negativas como la indiferencia.

**Realización personal:** El desarrollo personal o la creatividad personal es la capacidad de comprender las propias motivaciones, esperanzas y ambiciones a través del crecimiento

personal. Se trata del deseo de realizar el propio potencial, de tener éxito y de crear una vida feliz de la que estar orgulloso.

#### 2.1.1.4. Sobrecarga laboral

Según Uribe (2010), los autores sostienen que la sobrecarga de trabajo surge de la forma en que los individuos responden a las presiones ambientales y eligen el anonimato en todos los ámbitos y se refleja directamente en su desempeño laboral, responsabilidades personales y otras cuestiones que los afectan. (p.93)

#### 2.1.1.5. Presión

El estrés es la respuesta del cuerpo a estímulos estresantes y puede tener efectos tanto positivos como negativos en el desempeño laboral. Los niveles moderados de estrés pueden motivar a los empleados y mejorar el desempeño, mientras que el estrés excesivo puede aumentar la carga de trabajo de los empleados y afectar su salud física y mental. Es importante que los empleados comprendan el estrés laboral como un problema potencial y tomen medidas para reducir su impacto. Esto incluye desarrollar sistemas eficaces de gestión del tiempo, mejorar la comunicación y el apoyo emocional de los empleados y promover un entorno de trabajo positivo y justo. (Muguruza, 2018)

#### 2.1.1.6. Trabajo bajo presión

Trabajar bajo presión es la capacidad de realizar tareas profesionales específicas en tiempos y condiciones de presión adversas manteniendo procesos efectivos y eficientes. Hoy vamos a explicar por qué el bienestar es una de las habilidades más demandadas en los negocios hoy en día y le enseñaremos cómo dominarla. (Mejía, 2017)

#### 2.1.1.7. Agotamiento laboral

El agotamiento es un tipo específico de estrés relacionado con el trabajo, un estado de agotamiento físico o mental acompañado de una pérdida de satisfacción y de identidad. (Chiavenato, 2005)

El "agotamiento" no es un diagnóstico médico. Algunos expertos creen que otros problemas, como la depresión, son la causa de la fatiga. Algunos investigadores dicen

que factores como la personalidad y la vida hogareña influyen en quién se cansa. (Chiavenato, 2005)

Cualquiera sea la causa, la fatiga puede afectar a tu salud física y mental. Discuta cómo reconocer cuando estás cansado y qué hacer al respecto.

### **2.1.2. Desempeño**

Chiavenato (2005), se dice que el desempeño en el lugar de trabajo son las habilidades y destrezas asociadas con el entorno laboral para desarrollar el carácter y lograr los resultados esperados en una organización. (p.359)

Sostengo que una persona educada siempre puede desempeñarse bien adquiriendo las habilidades necesarias para que los empleados se vuelvan competentes. También hablamos de las acciones de una o más personas involucradas en el trabajo de una organización con el objetivo de aplicar sus conocimientos para mejorar y perfeccionar continuamente el trabajo de la organización.

Destacó que es el fuego profesional el que influye en el entusiasmo laboral de los empleados y genera pasión e interés por su trabajo.

Agotamiento emocional: Es cuando una persona muestra cansancio y estrés.

Despersonalización: cuando un individuo experimenta emociones negativas como pérdida de motivación o falta de interés. Finalmente, una actuación en solitario.

#### **2.1.2.1. Desempeño laboral**

Estas habilidades y destrezas se combinan en el entorno laboral para desarrollar el carácter y lograr los resultados deseados en la organización. Como parte del primer conjunto de habilidades, una persona calificada siempre puede hacerlo mejor y aprender siempre, lo cual es importante para cualquier trabajador calificado. También consejos: conocimiento de la ubicación y puntualidad. (Velásquez, 2003)

En la segunda parte, nos referimos a las características de uno o más individuos involucrados en la actividad de la organización, con el objetivo de aplicar sus conocimientos en la actividad de la organización y el desarrollo continuo y la máxima mejora de sus indicadores. responsabilidad y liderazgo. Finalmente, dice el autor,

tenemos metas y resultados. Los objetivos son lo que la empresa quiere conseguir, ya sea a largo, medio o corto plazo, la evolución y desarrollo de la empresa, pero deben mantenerse, se da cuenta y así lo logra. Entregamos los resultados esperados para ayudarlo a usted y a sus clientes a aumentar los ingresos y los valores (calidad del servicio y satisfacción del cliente).

Nos comenta Ligia Orozco, que, según la Real Academia Española, la eficiencia funciona. Debemos aprender a redefinir el "desempeño" en cualquier organización. Por otro lado, se dice que la eficiencia es sólo una medida de la productividad aplicada a los recursos humanos u organizacionales. Los equipos de producción faltantes o dañados, ya sean maquinaria técnica o industrial, no pueden ofrecer el mismo rendimiento que los equipos mejorados y que funcionan correctamente. Los logros son el resultado del esfuerzo de un día. El cambio se planifica a través de una serie de actividades desde los hechos reales hasta los resultados deseados y la consecución de mejores resultados.

Chiavenatto (2000), el desempeño se define como el comportamiento de los empleados consistente con el logro de las metas organizacionales. De hecho, señala que la eficiencia es la fortaleza más importante de una organización. Desde su perspectiva Bittel (2000), muestra que la productividad a menudo se ve influenciada por las expectativas de los empleados en el lugar de trabajo, las actitudes hacia los resultados y el deseo de unidad. De este modo, el trabajo se asocia o integra con habilidades y conocimientos que respaldan las acciones de los empleados para lograr los objetivos de la empresa.

#### 2.1.2.2. Desempeño individual

El éxito de cada persona no es sólo una promesa a los demás, también es complejo porque es personal, y lo que es diferente de una persona se comunica y se introduce en la otra. Cuando empresarios y académicos examinan la visión tradicional de la práctica de recursos humanos y su impacto en las organizaciones, no es insignificante decir que históricamente esta práctica se ha considerado sólo en la práctica y/o en las estadísticas. En la práctica, los métodos estadísticos parecen ser los mejores porque todavía queda

mucho por hacer. Paradójicamente, en la práctica se fomenta el desarrollo de habilidades profesionales. (Velásquez, 2003)

En otras palabras, la efectividad y eficiencia de cualquier proyecto se puede medir mediante una combinación de cantidad, calidad, costo y tiempo. El desempeño de las personas se mide a nivel individual. Esto se debe a que la gestión de operaciones asegura el logro de la gestión estratégica y la gestión del desarrollo de recursos humanos se lleva a cabo de manera que asegure el desempeño de la organización. No repetimos el concepto que llamamos capital humano. Este concepto se considera de manera amplia y compleja cuando se habla del impacto financiero del trabajo humano en relación al capital humano. (Calderon, 2018)

#### 2.1.2.3. Elementos del desempeño individual laboral

**a. Calidad de Trabajo:** Proporcione la documentación adecuada si es necesario. Evalúa cuidadosamente la precisión, relevancia, claridad y valor de las tareas asignadas más allá de lo necesario para lograr el producto o resultado. Buen producto o funciona bien. El objetivo principal es la mejora continua de los niveles de servicio. Todo ello nos lleva a buscar la eficiencia en la gestión y en los sistemas.

Fomentamos el compromiso de los empleados, brindamos capacitación continua, comunicamos la importancia del trabajo de calidad y responsabilizamos a los empleados por crear un lugar de trabajo divertido y gratificante para todos. (Calderon, 2018)

#### **b. Cantidad de Trabajo**

Se cumplieron los objetivos de trabajo y los pedidos recibidos se cumplieron y completaron personalmente. Realizar un nivel de trabajo aceptable más allá de lo que razonablemente se puede esperar en las circunstancias actuales. Lógicamente el proceso de entrega es el siguiente: (Calderon, 2018)

#### **c. Conocimiento del Puesto.**

Considere su nivel de conocimiento y comprensión del trabajo. Principios, conceptos, procedimientos, requisitos, etc. Requerido para desempeñar las funciones del puesto. Manténgase a la vanguardia de las tendencias, desarrollos, marketing, innovaciones de

productos y/o nuevas ideas de la industria que mejoren su capacidad para hacer su trabajo.

**d. Iniciativa.**

Lo hace sin decir nada. Es eficaz para resolver situaciones o problemas inusuales. Tienes ideas innovadoras, actúas y demuestras pasión e iniciativa para resolver situaciones laborales. Capaz de trabajar de manera independiente.

**e. Planificación.**

Planifica y ejecuta trabajo legal para utilizar eficientemente a los subordinados y recursos y cumplir con los plazos. Capaz de establecer objetivos y prioridades apropiados para las órdenes de producción. Capaz de comunicarse efectivamente con otros para organizar y asignar tareas. Anticipar necesidades o problemas futuros.

**f. Responsabilidades.**

Sobre la igualdad de oportunidades en el empleo y el Estado de derecho. Conéctese con otras personas sin importar raza, religión, origen nacional, género, edad o discapacidad. Comprometerse con la igualdad de oportunidades de empleo y los objetivos y estándares del programa de la empresa. Estamos comprometidos a promover los objetivos profesionales de las minorías y las mujeres.

**g. Eficiencia.**

La eficiencia es un aspecto importante de la gestión que se relaciona con la relación entre entradas y salidas. Obtener más resultados de una entrada determinada le dará más resultados, y poder aumentar algunas de las entradas también aumenta la eficiencia.

2.1.2.4 Dimensiones de desempeño

**a: Habilidades y Capacidades**

El autor enfatizó que una persona educada siempre trabaja bien y puede aprender en cualquier momento, que es importante que cada empleado sea competente y el indicador es el conocimiento de las tareas y el tiempo.

**b. Comportamientos**

Se refiere a las acciones de una o más personas involucradas en el trabajo dentro de una organización para aplicar sus conocimientos para el mejor desempeño y desarrollo de la organización. Indicadores similares: Desempeño y Liderazgo. (Calle, 2021)

### **c. Metas y resultados**

Según el autor, una meta es algo que la empresa quiere alcanzar y hacia lo que se quiere avanzar a largo, medio y corto plazo, pero es algo medible, alcanzable, que cumple con las expectativas y ayuda a incrementar las cifras incrementándose. Beneficio y facturación, indicadores: calidad del trabajo y satisfacción del cliente. (Calle, 2021)

#### **2.1.3 Financiera**

Las instituciones financieras son empresas de inversión como los bancos. Esto significa utilizar los ahorros de las personas para realizar trabajos activos o prestarlos a otros. Aunque no suele ser la primera opción que buscan las personas que quieren ganar dinero, existen otro tipo de negocios que funcionan de forma similar. Por ejemplo, existen bancos, cooperativas de crédito e instituciones financieras, por nombrar sólo algunas de las muchas instituciones financieras que operan en el país.

#### **Características**

Las principales características de las empresas financieras las distinguen de los bancos.

Te contamos de qué se trata:

- Por ley, las instituciones financieras no pueden ofrecer cuentas corrientes al público. Desde el punto de vista bancario, sí.
- Las instituciones financieras no pueden emitir tarjetas de crédito. Esto incluye ahorros y préstamos bancarios.
- La garantía de depósitos de las instituciones financieras es inferior a la de los bancos.

#### **2.1.4. Cajas de ahorro y crédito**

Entre todas las instituciones financieras del Perú, existen cajas de ahorro y préstamo locales. Es similar a cómo funcionan los bancos. De hecho, sus reglas son las mismas. La diferencia obvia es que los valores y los préstamos tienen un propósito social.

Los bancos de ahorro y préstamo se crearon para atender sectores no atendidos por los bancos tradicionales.

### **2.1.5. Trabajo en equipo**

Es una fuerza que subordina los intereses individuales a un único objetivo e interviene activamente en el logro de ese objetivo. Es la capacidad de orientar el comportamiento de un grupo de personas en una determinada dirección, promover valores morales y predecir las condiciones para el desarrollo del comportamiento de este grupo. Capacidad para establecer objetivos y proporcionar retroalimentación incorporando las opiniones de los demás. Es emocionante y alentador. (Velásquez, 2003)

## **2.2. MARCO CONCEPTUAL**

**Estrés:** El estrés se refiere al malestar o angustia emocional. Esto puede ser causado por cualquier situación o pensamiento que nos haga sentir tristes, enojados o asustados. El estrés es la respuesta del cuerpo a un desafío o impulso.

**Laboral:** Es un adjetivo para aquella tarea específica que aísla y vincula las actividades que producen un producto, brindan un servicio o expresan los intereses o intenciones de un grupo de personas para lograr las metas organizacionales.

**Desempeño:** Es a la vez un acto de ejecución y su resultado. Trabajo hecho, trabajo hecho, comienza. Esta experiencia puede ser relevante para la representación laboral.

**Trabajadores:** Persona que realiza una ocupación particular a cambio de un salario. Sus derechos, ética laboral y relación con su empleador están descritos en la Ley Federal del Trabajo (LFT).

**Financiera:** Las instituciones financieras son empresas de inversión como los bancos. Esto significa utilizar los ahorros de las personas para realizar trabajos activos o prestarlos a otros.

## **2.3. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN**

### **2.3.1. Hipótesis general**

Existe relación significativa entre el estrés laboral y el desempeño de los trabajadores de la financiera Caja los Andes, distrito de Ilave-2023.

### 2.3.2. Hipótesis específicas

- Existe relación significativa entre el estrés laboral en la dimensión (agotamiento emocional) y el desempeño de los trabajadores de la financiera Caja los Andes, distrito de Ilave-2023.
- Existe relación significativa entre el estrés laboral en la dimensión (despersonalización) y el desempeño de los trabajadores de la financiera Caja los Andes, distrito de Ilave-2023.
- Existe relación significativa entre el estrés laboral en la dimensión (realización personal) y el desempeño de los trabajadores de la financiera Caja los Andes, distrito de Ilave-2023.

## CAPÍTULO III

### METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

#### 3.1. ZONA DE ESTUDIO

El trabajo de investigación se realizó en la financiera Caja los Andes que está ubicada en el distrito de Ilave, capital de la Provincia de El Collao, Departamento de Puno.



Figura 01: Mapa del distrito de Ilave

## 3.2. TAMAÑO DE MUESTRA

### 3.2.1. Población

Para efectos de presentar los conceptos propuestos y demás datos estadísticos de esta investigación, la población está conformada por: Los empleados que laboran en la Caja de los Andes, en el distrito de llave, son los siguientes:

**Tabla 01:** Población de estudio.

Ítem	Descripción	Total
1	Área de cobranza	3
2	Área de analistas de crédito	10
3	Área administrativa	12
	<b>Total</b>	<b>25</b>

### 3.2.2. Muestra

El tamaño de muestra es de 25 trabajadores que laboran en la financiera Caja los Andes del distrito de llave. Hernández et al. (2014), manifiesta que todos los individuos participaran con la misma probabilidad de ser evaluados.

### 3.2.3. Selección de la muestra

La selección de la muestra fue de tipo no probabilístico por conveniencia de 25 trabajadores de Caja los Andes del distrito de llave, de acuerdo a lo descrito en la tabla 01.

## 3.3. TIPO DE ESTUDIO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

### 3.3.1. Tipo de investigación

Según lo fundamentado por el autor Ríos (2018), esta investigación encaja en la categoría principal, porque se basa en la búsqueda de información para mejorar la base de conocimientos. A través de esta investigación se han descubierto conocimientos recientes en el área de investigación con el objetivo de recopilar buena información para difundir el conocimiento científico.

### 3.3.2. Diseño de investigación

El diseño de este estudio según Hernández et al. (2014), se trata de diseño no experimental, transversal - de alcance correlacional, ya que las variables no cambian, observando los fenómenos en su entorno natural y orientada hacia las características de las características principales del estudio, es decir, variables todavía estudiaremos, los explica en detalle, ya que el objetivo es examinar cuál será el alcance de la relación entre la carga de trabajo y los cambios en el rendimiento.

### 3.3.3. Enfoque de investigación

Argumentaron los autores Hernández y Mendoza (2018), debido a que este estudio es de suma importancia para la obtención de resultados concretos, utiliza métodos cuantitativos basados en mediciones que permiten el análisis cuantitativo de los datos. En este estudio, se recopiló información para probar las hipótesis basándose en un análisis estadístico apropiado para evaluar los datos y obtener resultados.

### 3.3.4. Método de investigación

Este método de investigación es hipotético-deductivo, lo que significa analizar datos basándose en una estructura de hipótesis y distinguir entre el número de creencias aceptadas y rechazadas. (Hernández y Mendoza, 2018)

## 3.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Para la recopilación de datos y diversos estudios, los departamentos de investigación y los empleados utilizaron métodos de observación directa utilizando herramientas de entrevista según sus puestos o tareas.

### 3.4.1. Técnicas

**Encuesta:** Este método se considera útil porque surge de preguntas estructuradas que se formulan y expresan en un lenguaje común. Este es el proceso de obtención de información básica.

### 3.4.2. Instrumentos

**Cuestionario:** Es una herramienta muy utilizada en las ciencias sociales y está organizada en una serie de preguntas (Anexo 02), para obtener información sobre el

problema estudiado y los ítems a utilizar: escala de likert. Este cuestionario utiliza las siguientes escalas: Nunca (1), Casi nunca (2), A Veces (3), Casi siempre (4) Siempre (5).

**Tabla 02:** Ficha técnica del instrumento de estrés laboral.

<b>Ficha técnica de la variable 1: Estrés laboral</b>	
Nombre del instrumento	Cuestionario para medir el Estrés laboral
Autor	Cynthia Juliana Calle Mendoza
Objetivo	Precisar el grado de Estrés laboral
Aplicación	Personal administrativo
Total ítems	12 ítems
Nivel de escala	Escala de Likert

**Tabla 03:** Ficha técnica del instrumento de desempeño de los trabajadores.

<b>Ficha técnica de la variable 2: Desempeño de los trabajadores</b>	
Nombre del instrumento	Cuestionario para medir el Desempeño de los trabajadores
Autor	Cynthia Juliana Calle Mendoza
Objetivo	Precisar el grado d Desempeño de los trabajadores
Aplicación	Personal administrativo
Total ítems	12 ítems
Nivel de escala	Escala de Likert

### 3.5. MÉTODOS Y TÉCNICAS

Según los autores Hernández et al (2014), lo que necesitamos en esta investigación es identificar las características del grupo, personas o cualquier otra cosa que se estudió. En

este estudio, la información recopilada se transmite y procesa mediante el programa SPSS Statistics versión 22. El análisis inferencial de datos se realizó mediante pruebas de hipótesis no paramétricas (Rho de Spearman) de manera similar con fines descriptivos. Estadísticas. Como las variables son sistemáticas, para presentar los hallazgos se utilizaron porcentajes, gráficos y tablas de frecuencia.

En un escenario típico, la Rho de Spearman y la r de Pearson se utilizan para analizar la correlación entre dos variables. Los tipos comunes incluyen patrones naturales: pequeño, mediano y grande. Los valores numéricos pueden estar entre -1 y 1. Cuanto mayor sea el valor numérico, más fuerte será la relación entre las variables. Un valor absoluto de 1 indica una correlación perfecta, mientras que un valor de 0 indica que no hay correlación normal.

Si los valores intermedios se definen como débiles, medios o fuertes depende de sus objetivos y requisitos.

**Tabla 04:** Interpretación del coeficiente de correlación de Spearman.

Valor de rho	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0.9 a -0.99	Correlación negativa muy alta
-0.7 a -0.89	Correlación negativa alta
-0.4 a -0.69	Correlación negativa alta
-0.2 a -0.39	Correlación negativa moderada
-0.01 a -0.19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0.01 a 0.19	Correlación positiva muy baja
0.2 a 0.39	Correlación positiva muy baja
0.4 a 0.69	Correlación positiva moderada
0.7 a 0.89	Correlación positiva alta
0.9 a 0.99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta.

### 3.6. IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES

**3.6.1. Relación que existe entre el estrés laboral en la dimensión (agotamiento emocional) y el desempeño de los trabajadores de la financiera Caja los Andes, distrito de Ilave-2023.**

#### Métodos de análisis de datos

Se utilizó el software estadístico SPSS Statistics versión 22, para el análisis y procesamiento de datos estadísticos. Para ello, los datos se han transferido a una hoja de datos de Excel 2019 donde se pueden encontrar todos los ejemplos de código. Luego de recibir los datos, el análisis se realizó mediante los siguientes pasos:

**Codificación.-** La información para cada tema del ejemplo se selecciona y codifica.

**Calificación.-** Esto implica asignar puntos o valores en base a criterios establecidos en una matriz de la herramienta de recolección de datos.

**Tabulación de datos.-** Este proceso crea una base de datos donde todos los códigos de los sujetos muestreados están disponibles y calificados por un estadístico para caracterizar la distribución de los datos. Se utilizaron métodos matemáticos y estándar.

### **Media aritmética**

$$\bar{X} = \frac{\sum fX'}{N}$$

### **Desviación estándar**

$$S_1 = \sqrt{\frac{\sum X'(fX_1')}{N} - \bar{x}_1^2}$$

**3.6.2. Relación que existe entre el estrés laboral en la dimensión (despersonalización) y el desempeño de los trabajadores de la financiera Caja los Andes, distrito de llave-2023.**

### **Método de análisis de datos**

El análisis incluye estadísticas descriptivas para analizar y describir todos los resultados deseados especificados, así como pruebas de normalidad, coeficientes de correlación de Spearman y estadísticas no paramétricas para probar niveles de significancia inferiores al 5%.

### **Coefficiente de correlación Rho de spearman**

Es un sistema de correlación lineal que utiliza números. Mida el número de materias en cada materia y compare estas calificaciones.

**Tabla 05:** Interpretación del índice de correlación de los modelos de regresión

ÍNDICE DE CORRELACIÓN	INTERPRETACIÓN
$0,00 < r < 0,20$	Existe correlación no significativa + ó -
$0,20 \leq r < 0,40$	Existe correlación baja + ó -
$0,40 \leq r < 0,70$	Existe significativa correlación + ó -
$0,70 \leq r < 1,00$	Existe alto grado de correlación + ó -
$r = 1$	Existe correlación perfecta + ó -
$r = 0$	No existe correlación

**Fuente:** Isaac Córdova Baldeón, Estadística, Pág. 254

### **3.6.3. Relación que existe entre el estrés laboral en la dimensión (realización personal) y el desempeño de los trabajadores de la financiera Caja los Andes, distrito de Ilave-2023.**

#### **Método de análisis de datos**

##### **Estadística Descriptiva**

Las variables se analizaron mediante estadística descriptiva. Por ello, utilizamos el programa SPSS Statistics versión 22 para identificar las principales características de las variables. Las estadísticas permiten analizar los resultados y conclusiones presentados en tablas y figuras según sea necesario, así como presentar y visualizar los resultados obtenidos.

##### **Estadística Inferencial**

Para analizar las hipótesis se utilizó el estadístico determinado por el coeficiente rho de Spearman, que determina el grado de correlación entre variables. El análisis de concordancia de hipótesis prueba hipótesis a nivel poblacional. Para ello utilizamos el coeficiente de correlación de Spearman. La probabilidad o significancia de aceptar la hipótesis es la letra P, y en este estudio se considera que p es 0,05. Si  $p < 0 > 0,05$ , se acepta la hipótesis nula.

**Procesamiento del análisis de datos:** Se utilizó IBM SPSS Statistics versión 22, para procesar información y analizar datos en el estudio actual.

**Tabla 06:** Operacionalización de variables de la investigación.

Variable	Definición	Dimensiones	Indicadores	Escala de valor	Escala de medición
<b>Variable Independiente</b> Estrés laboral	Es entonces cuando una persona muestra fatiga y estrés.  Despersonalización: Se produce cuando una persona siente emociones negativas, como pérdida de motivación o falta de interés. Finalmente, una actuación en solitario.	Agotamiento Emocional  Despersonalización  Realización Personal	Estrés  Fatiga  Falta de Interés  Falta de entusiasmo  Resolver problemas  Realizado	Escala de Likert Nunca (1), Casi nunca (2), A veces (3), Casi siempre (4) Siempre (5)	Nominal
<b>Variable Dependiente</b> Desempeño de los trabajadores	También se denomina calidad de una o más personas involucradas en una función dentro de una organización para aplicar sus conocimientos para el desempeño óptimo y la mejora continua del trabajo de la organización.	Habilidades y Capacidades  Comportamientos  Metas y Resultados	Conocimiento del cargo  Puntualidad  Responsabilidad  Liderazgo  Calidad de trabajo	Escala de Likert Nunca (1), Casi nunca (2), A veces (3), Casi siempre (4) Siempre (5)	Nominal

Satisfacción  
del  
Cliente

---

### 3.7. MÉTODO O DISEÑO ESTADÍSTICO

Según los autores Hernández et al (2014), el estudio intentó esclarecer todas las características del grupo, persona u otro fenómeno analizado. La información obtenida en este estudio se transfirió al programa SPSS Statistics versión 22, y el análisis final de los datos se realizó mediante pruebas de hipótesis no paramétricas (Rho de 22 Spearman), estadística descriptiva, porcentajes y gráficos.

## CAPÍTULO IV

### EXPOSICIÓN, ANÁLISIS y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

#### 4.1. RESULTADOS DEL ESTRÉS LABORAL Y EL DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES DE LA FINANCIERA CAJA LOS ANDES, DISTRITO DE ILAVE.

En el presente capítulo se analizaron los resultados obtenidos respecto a la relación entre niveles de estrés laboral y el desempeño de los trabajadores de la financiera Caja Los Andes, distrito de Ilave.

A continuación se procede a realizar las tablas de frecuencia agrupadas por variables y sus respectivas dimensiones y se empleó una prueba no paramétrica y como el presente trabajo posee una orientación correlacional, se optó por utilizar la prueba de correlación de Spearman.

**Tabla 07:** Nivel de estrés laboral de los trabajadores de la financiera Caja los Andes, distrito de Ilave-2023.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Bajo</b>	3	12	12	12
<b>Regular</b>	7	28	28	40
<b>Alto</b>	15	60	60	100
<b>Total</b>	25	100	100	

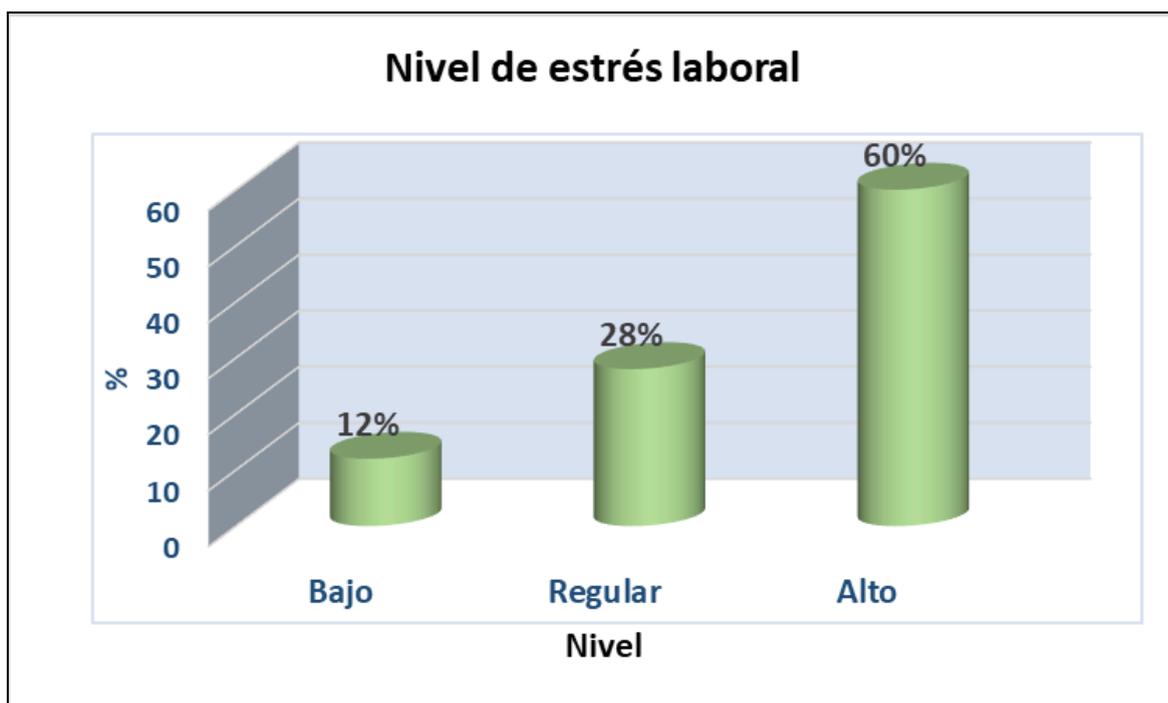


Figura 02: Distribución porcentual del estrés laboral de los trabajadores de la financiera Caja los Andes.

Se observa que el nivel del estrés laboral, las frecuencias y porcentajes presentan un nivel alto de 60%, lo que significa que los trabajadores de la financiera Caja los Andes, pasan por una sobrecarga laboral, mientras que el 28% pasan por un nivel regular y seguido del 12% tiene un nivel bajo de estrés laboral.

Interpretación: De acuerdo con los resultados, los encuestados perciben que existe un alto nivel de estrés laboral, en el cual esto es provocado tanto por los factores grupales y individuales que son factores de media presión que generan estrés laboral como los factores extraorganizacionales y organizacionales que son factores de alta presión que generan estrés laboral.

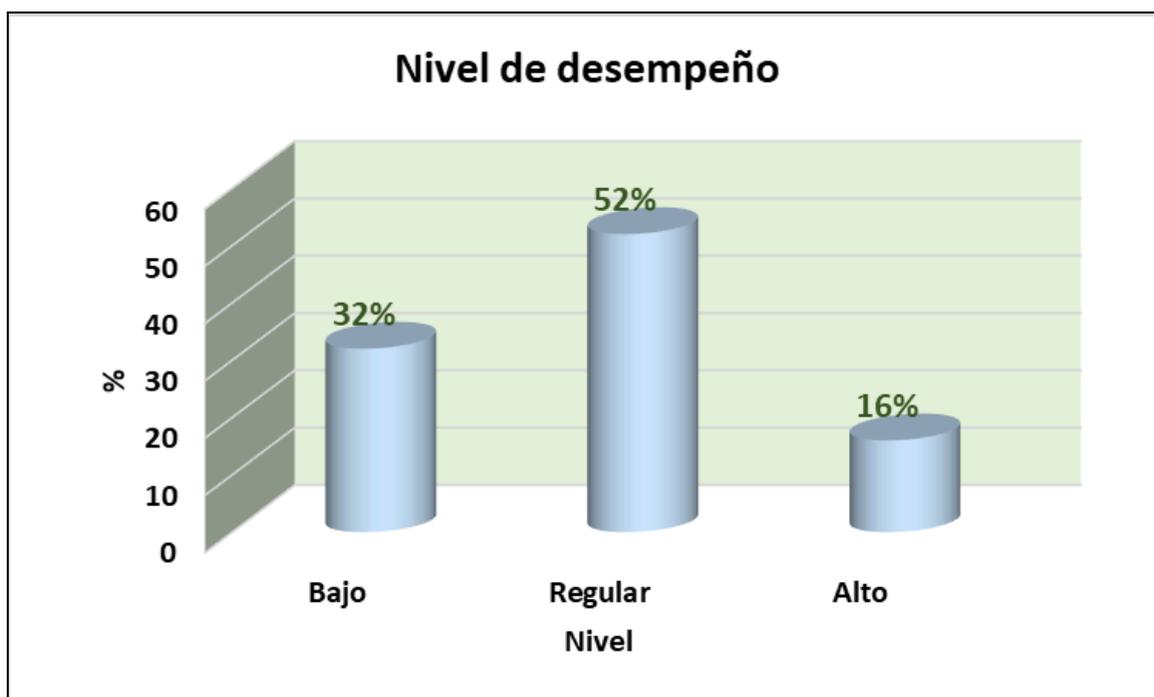
Estos resultados muestran una relación con el aporte de Trejo (2023), observamos que el 40.5% de los encuestados afirman que el estrés laboral que se percibe dentro de la Oficina Técnica de Administración de una entidad pública es de nivel medio y para el 59.5% afirman que el estrés laboral percibido es de nivel alto.

Estos datos no concuerdan con los resultados obtenidos por Rojas (2023), se alcanzó determinar el nivel del estrés laboral del personal asistencial del Hospital José Hernán Soto Cadenillas Chota, 2021, es bajo y tiene un nivel promedio de 3.17.

Estos datos no concuerdan con los resultados obtenidos por Rojas (2022), 'por último, los resultados indicaron que el 39.3% de los colaboradores que trabajan bajo la modalidad de Home office presentan un nivel bajo en cuanto al Estrés laboral, el 24,3% de los colaboradores presentan un nivel de Estrés laboral intermedio; así mismo el 35,5 % de los colaboradores presentan Estrés Laboral y por último se evidenció que el 0,9 % presentan un nivel alto de Estrés laboral.

Tabla 08: Nivel de desempeño de los trabajadores de la financiera Caja los Andes, distrito de Ilave-2023.

<b>Nivel</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
<b>Bajo</b>	8	32	32	32
<b>Regular</b>	13	52	52	84
<b>Alto</b>	4	16	16	100
<b>Total</b>	25	100	100	



**Figura 03:** Distribución porcentual del desempeño de los trabajadores de la financiera Caja los Andes.

Se observa que en la variable desempeño, presenta un nivel regular de 52% de los trabajadores de la financiera Caja los Andes, mientras que el 32% pasan por un nivel bajo, seguido del 16% un nivel bajo.

Resultados similares a los encontrados por Prado y Silva (2022), casi la totalidad del personal indicó que la influencia del estrés laboral en la proactividad del trabajador de una institución de educación superior es alta. Es por ello, que afecta su productividad ya que el colaborador no desarrolla su iniciativa y la empresa no será competitiva.

#### 4.1.1. Prueba de hipótesis general

Ho: No existe relación entre el estrés laboral y desempeño de los trabajadores de la financiera Caja los Andes, distrito de Ilave-2023.

H1: Existe relación entre el estrés laboral y desempeño de los trabajadores de la financiera Caja los Andes, distrito de Ilave-2023.

**Tabla 09:** Prueba de hipótesis general: estrés laboral y desempeño de los trabajadores.

			<b>Estrés laboral</b>	<b>Desempeño</b>
<b>Rho de Spearman</b>	<b>Estrés laboral</b>	Coeficiente de correlación	1.000	0.641**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	25	25
	<b>Desempeño de los trabajadores</b>	Coeficiente de correlación	0.641	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	25	25

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral).

Como visualizamos en la tabla 09, se encuentra correlación positiva moderada y significativa de 0.641, obteniendo un valor de  $p = ,000$ , lo que se explica que se rechaza  $H_0$  y se acepta la  $H_1$ . Los resultados explican que a mayor estrés laboral mayor es el desempeño de los colaboradores, debido a que la Caja Los Andes es una empresa financiera del sector privado, donde se labora en base a metas mensuales que los colaboradores deberán cumplir, teniendo en cuenta diversas estrategias y práctica de actitudes como la responsabilidad, liderazgo, puntualidad, calidad en el trabajo, por lo que generan interés y entusiasmo, causando estrés.

Estos resultados muestran una relación con el aporte de Prado y Silva (2022), en su resultados determinó la relación existente del estrés laboral y el desempeño de los colaboradores, el cual reflejó un coeficiente de Rho 0,631 y sig. = 000, siendo estos coeficientes estadísticos que muestran una relación positiva y significativa, por lo tanto el estrés laboral influye con el desempeño de los colaboradores.

Del mismo modo los datos concuerdan con los resultados obtenidos por Rupay (2018), quien en su estudio tuvo como objetivo conocer la relación estadísticamente significativa

entre los niveles de estrés laboral y los riesgos psicosociales laborales en tripulantes de cabina de una aerolínea en Perú, que guardan mayor correlación significativa son: índice general de estrés laboral y posibilidades de desarrollo con (0,758).

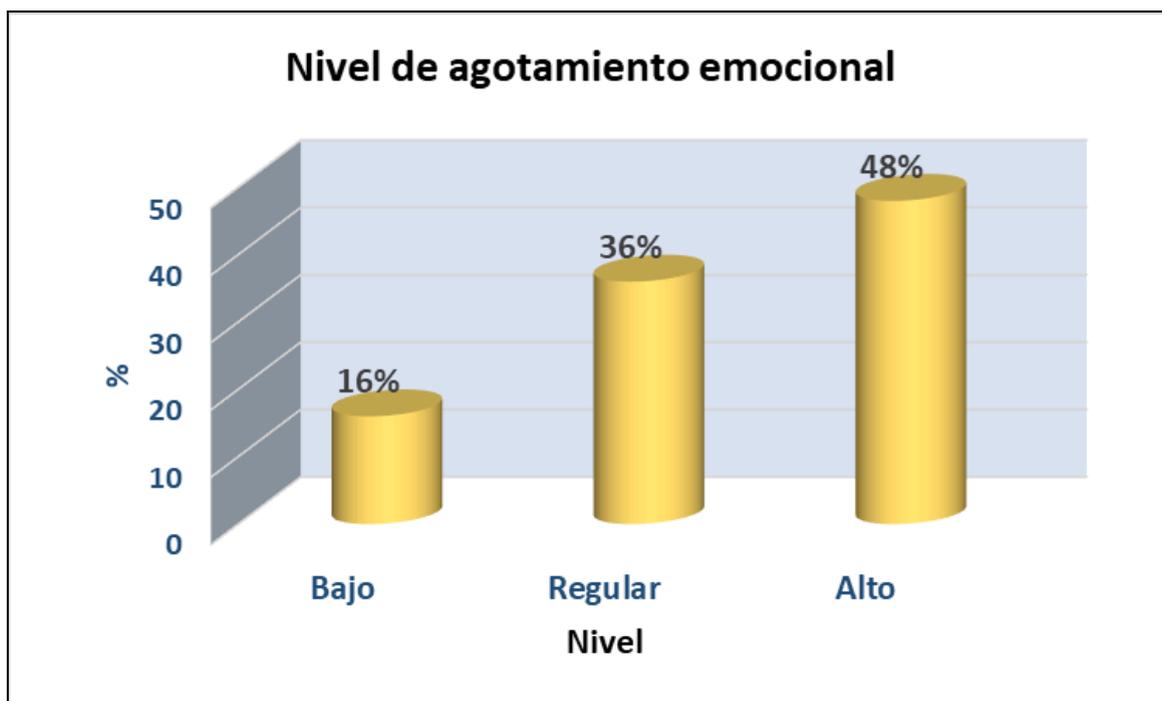
Así mismo los resultados no concuerdan con los resultados obtenidos por Rojas (2023), en donde existe una correlación positiva baja entre el estrés laboral y el desempeño profesional el Rho de Spearman es de 0,214; pero, es estadísticamente significativa.

#### **4.2. RESULTADOS ENTRE EL ESTRÉS LABORAL EN LA DIMENSIÓN (AGOTAMIENTO EMOCIONAL) Y EL DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES DE LA FINANCIERA CAJA LOS ANDES, DISTRITO DE ILAVE.**

Los resultados que se presentan a continuación son producto de una encuesta encaminada a conocer el estrés laboral en su dimensión de agotamiento emocional y el desempeño de los trabajadores, la misma que fue procesada en la prueba de hipótesis específica 01, la cual responde al objetivo específico 01.

**Tabla 10:** Prueba de la dimensión del agotamiento emocional de los trabajadores de la financiera Caja los Andes.

<b>Nivel</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
<b>Bajo</b>	4	16	16	16
<b>Regular</b>	9	36	36	52
<b>Alto</b>	12	48	48	100
<b>Total</b>	25	100	100	

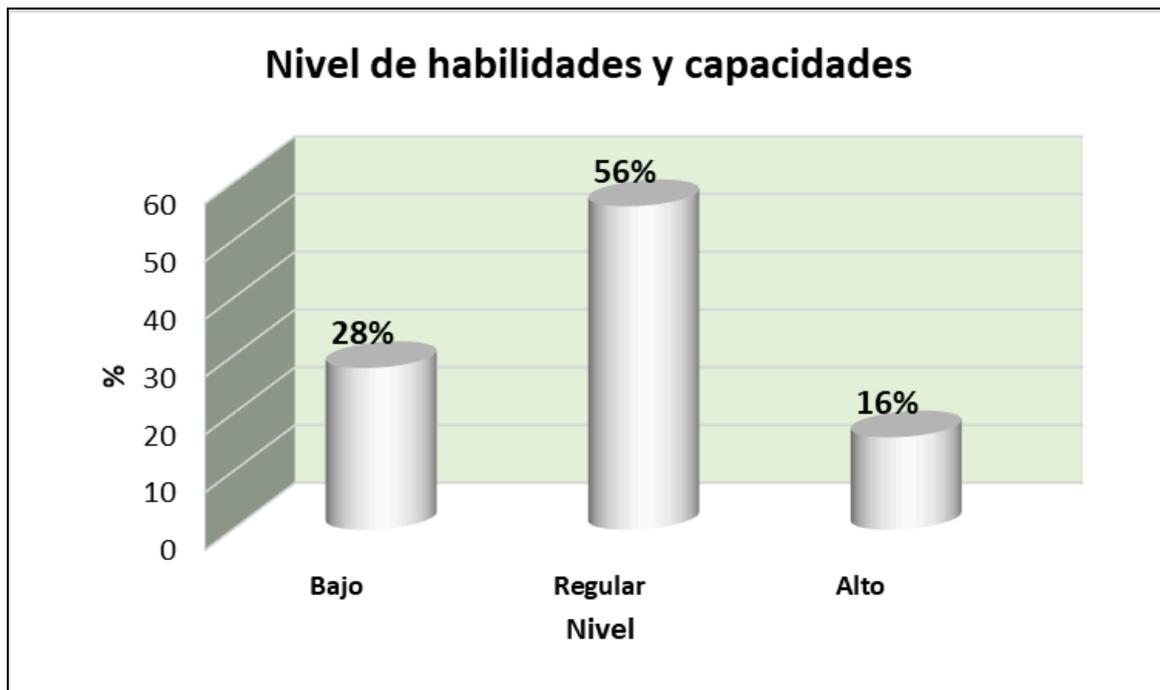


**Figura 04:** Distribución porcentual de la dimensión agotamiento emocional de los trabajadores de la financiera Caja los Andes.

Se observa en la figura 04, que para la dimensión agotamiento emocional presenta que los trabajadores de la financiera Caja los Andes, tiene un nivel alto de 48%, lo que significa que los trabajadores sufren de estrés y fatiga, mientras que el 36% pasan por un nivel regular, y por último se tiene 16% tiene un nivel bajo.

**Tabla 11:** Prueba de la dimensión de habilidades y capacidades de los trabajadores de la financiera Caja los Andes.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	7	28	28	28
Regular	14	56	56	84
Alto	4	16	16	100
Total	25	100	100	



**Figura 05:** Distribución porcentual de la dimensión habilidades y capacidades de los trabajadores de la financiera Caja los Andes.

Se observa en la figura 05, que para la dimensión de habilidades y capacidades de los trabajadores de la financiera Caja los Andes, presentan un nivel regular de 56%, lo que significa que los trabajadores tienen un regular conocimiento del cargo y puntualidad, mientras que el 28% pasan por un nivel bajo, seguido del 16% con un nivel alto.

#### 4.2.1. Prueba de hipótesis específica 01

Ho: No existe relación entre el agotamiento emocional y desempeño de los trabajadores de la financiera Caja los Andes, distrito de Ilave-2023.

H1: Existe relación entre el agotamiento emocional y desempeño de los trabajadores de la financiera Caja los Andes, distrito de Ilave-2023.

**Tabla 12:** Prueba de hipótesis específica 01 del agotamiento emocional y desempeño de los trabajadores.

			<b>Agotamiento emocional</b>	<b>Desempeño</b>
<b>Rho de Spearman</b>	<b>Agotamiento emocional</b>	Coeficiente de correlación	1.000	0.573
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	25	25
	<b>Desempeño de los trabajadores</b>	Coeficiente de correlación	0.573	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	25	25

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral).

Como visualizamos en la tabla 12, se encuentra una correlación positiva moderada y significativa de 0.573, obteniendo un valor de  $p = 0.000$ , lo que se explica que se rechaza  $H_0$  y se acepta la  $H_1$ .

Estos resultados muestran una relación con el aporte de Prado y Silva (2022), en su resultados determinó la relación positiva significativa entre el componente desgaste emocional y el desempeño de los colaboradores, permitiendo explicar que el agotamiento mental influye con el desempeño de los colaboradores en una institución educativa superior.

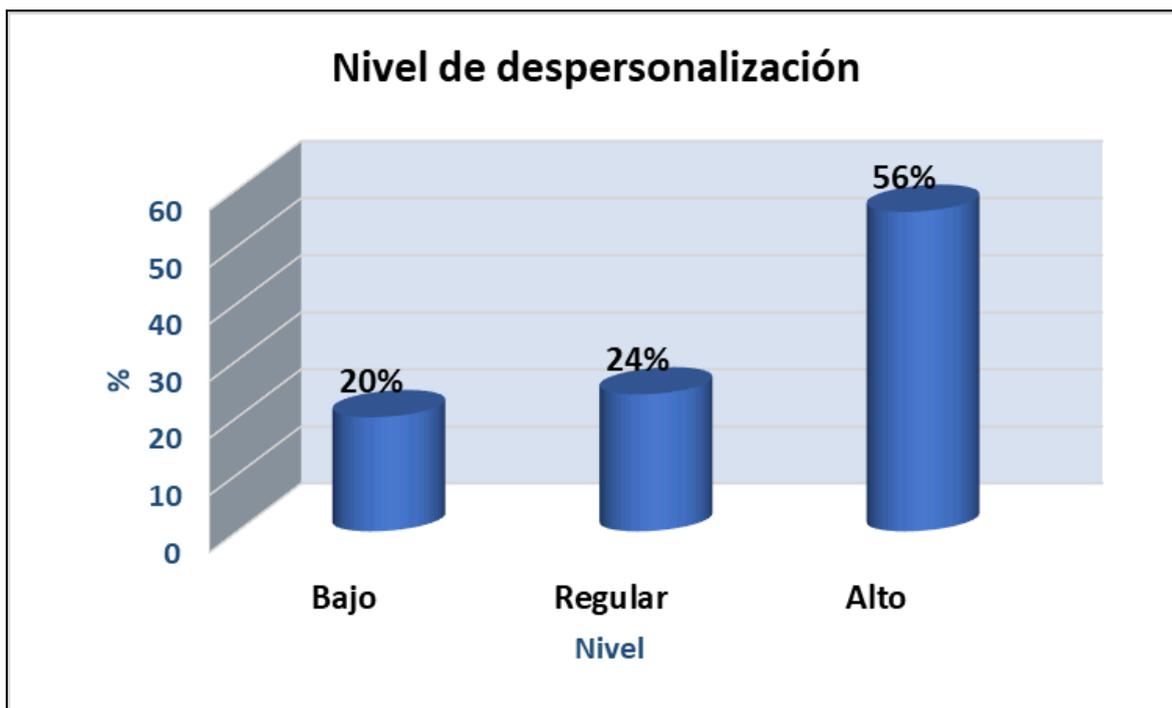
#### **4.3. RESULTADO ENTRE EL ESTRÉS LABORAL EN LA DIMENSIÓN (DESPERSONALIZACIÓN) Y EL DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES DE LA FINANCIERA CAJA LOS ANDES, DISTRITO DE ILAVE.**

Los resultados que se presentan a continuación son producto de una encuesta encaminada a conocer el estrés laboral en su dimensión de despersonalización y el

desempeño de los trabajadores, la misma que fue procesada en la prueba de hipótesis específica 02, la cual responde al objetivo específico 02.

**Tabla 13:** Prueba de la dimensión de despersonalización de los trabajadores de la financiera Caja los Andes.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	5	20	20	20
Regular	6	24	24	44
Alto	14	56	56	100
Total	25	100	100	



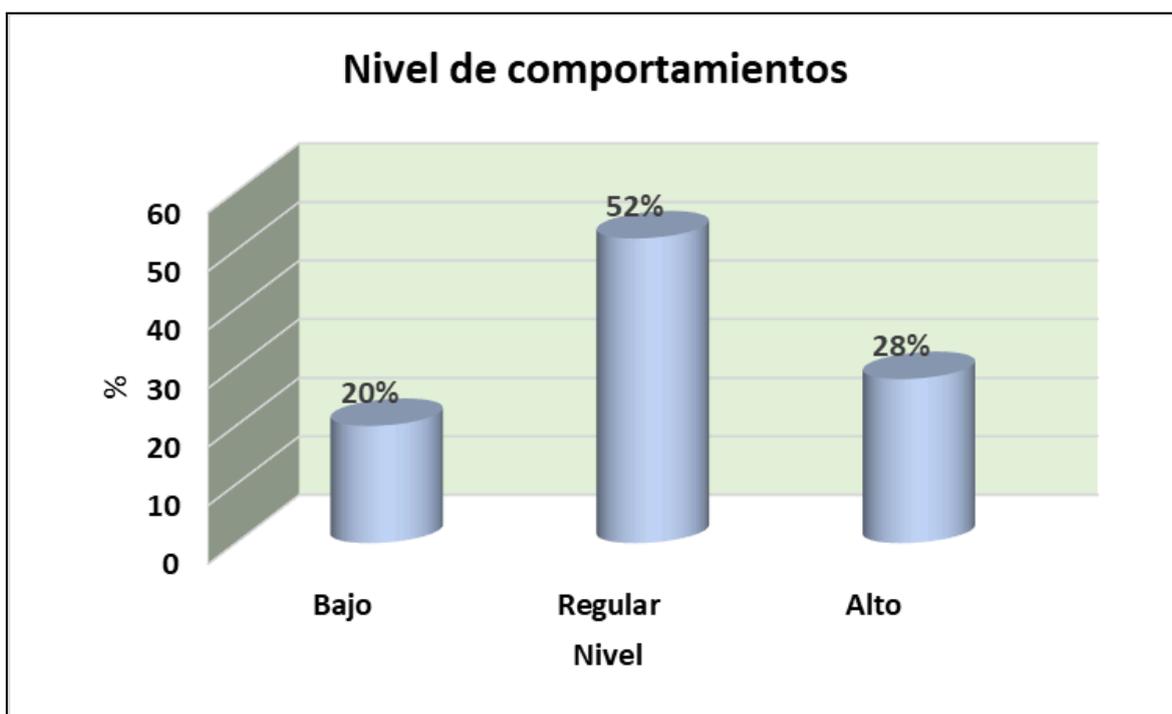
**Figura 06:** Distribución porcentual de la dimensión despersonalización de los trabajadores de la financiera Caja los Andes.

Se observa en la figura 06, que para la dimensión de despersonalización de los trabajadores de la financiera Caja los Andes, presentan un nivel alto de 56%, lo que

significó que los trabajadores padecen de falta de interés y entusiasmo, mientras que el 24% pasan por un nivel regular, seguido del 20% con un nivel bajo.

**Tabla 14:** Prueba de la dimensión de comportamientos de los trabajadores de la financiera Caja los Andes.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	5	20	20	20
Regular	13	52	52	72
Alto	7	28	28	100
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	



**Figura 07:** Distribución porcentual de la dimensión comportamientos de los trabajadores de la financiera Caja los Andes.

Se observa en la figura 07, que para la dimensión comportamientos de los trabajadores de la financiera Caja los Andes, presentan un nivel regular de 52%, lo que significa que

los trabajadores han tenido una regular responsabilidad y liderazgo, mientras que el 28% pasan por un nivel alto, seguido del 20% con un nivel bajo.

#### 4.3.1. Prueba de hipótesis específica 02

Ho: No existe relación entre la despersonalización y desempeño de los trabajadores de la financiera Caja los Andes, distrito de Ilave-2023.

H1: Existe relación entre la despersonalización y desempeño de los trabajadores de la financiera Caja los Andes, distrito de Ilave-2023.

**Tabla 15:** Prueba de hipótesis específica 02 de la despersonalización y el desempeño de los trabajadores.

			Despersonaliz ación	Desempeño
<b>Rho de Spearman</b>	<b>Despersonaliz ación</b>	Coeficiente de correlación	1.000	0.692
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	25	25
	<b>Desempeño de los trabajadores.</b>	Coeficiente de correlación	0.692	1.000
Sig. (bilateral)		0.000		
N		25	25	

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral).

Como visualizamos en la imagen se encuentra correlación positiva moderada y significativa de 0.692, obteniendo un valor de  $p = 0.000$ , lo que se explica que se rechaza Ho y se acepta la H1.

Se coincide también con los resultados de Calle (2021), precisó la existencia de una correlación directa, alta y significativa entre la despersonalización y el desempeño,

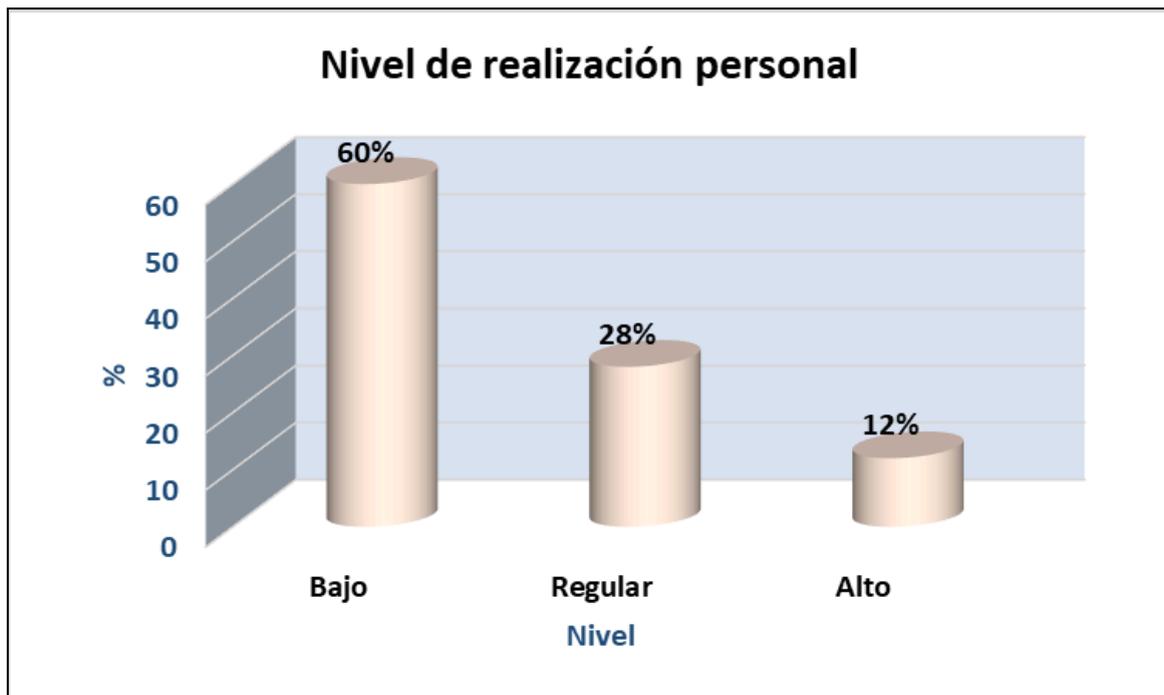
hallando como valor calculado  $p = ,000$  a un nivel de significancia de 0.01 - bilateral, así como una correlación directa, alta de 0,554.

#### 4.4. RESULTADOS ENTRE EL ESTRÉS LABORAL EN LA DIMENSIÓN (REALIZACIÓN PERSONAL) Y EL DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES DE LA FINANCIERA CAJA LOS ANDES, DISTRITO DE ILAVE.

Los resultados que se presentan a continuación son producto de una encuesta encaminada a conocer el estrés laboral en su dimensión de realización personal y el desempeño de los trabajadores, la misma que fue procesada en la prueba de hipótesis específica 03, la cual responde al objetivo específico 03.

**Tabla 16:** Prueba de la dimensión de realización personal de los trabajadores de la financiera Caja los Andes.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	15	60	60	60
Regular	7	28	28	88
Alto	3	12	12	100
Total	25	100	100	



**Figura 08:** Distribución porcentual de la dimensión realización personal de los trabajadores de la financiera Caja los Andes.

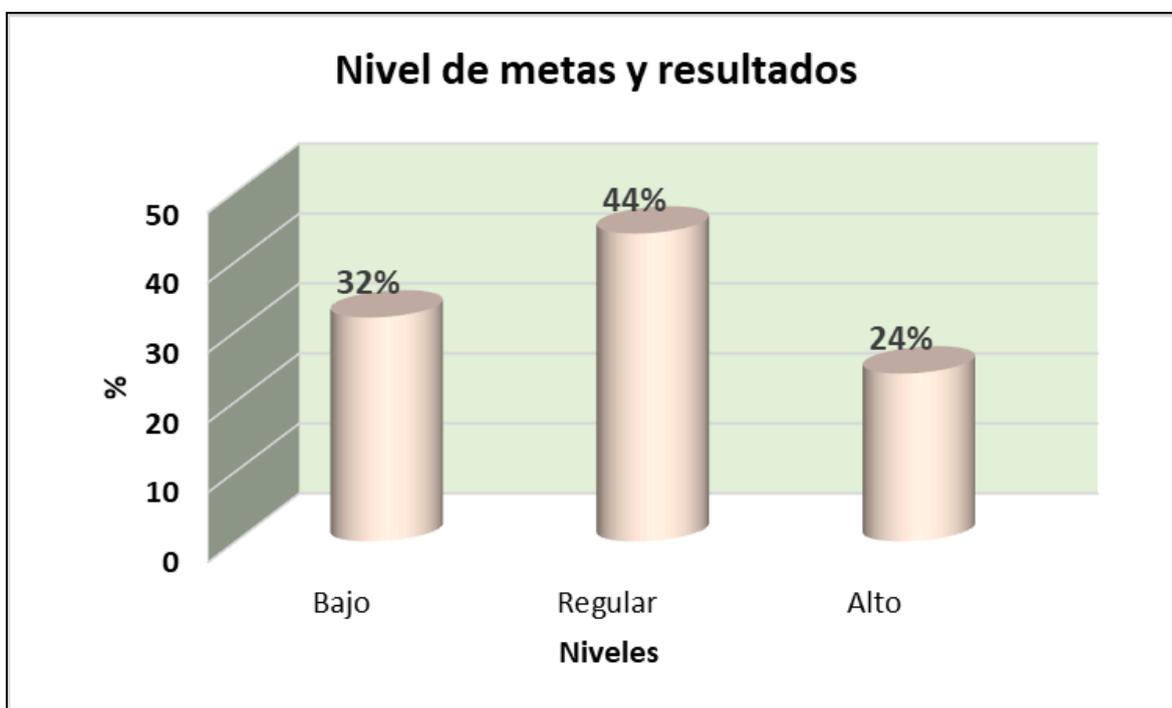
Se observa en la figura 08, que para la dimensión de realización personal las frecuencias y porcentajes presentan un nivel bajo de 60%, lo que significa que los trabajadores pasan por baja realización personal, mientras que el 28% pasan por un nivel regular, seguido del 12% tiene un nivel alto.

Esto es debido a que las relaciones interpersonales tanto entre los mismos trabajadores con su jefe y/o supervisor de la oficina técnica de administración son elementos que tienen una muy alta influencia positiva en el clima organizacional.

También se tuvo resultados similares en el trabajo de Trejo (2023), que el 1,2% de los encuestados afirman que perciben un nivel muy bajo de importancia sobre las relaciones interpersonales que se dan en la oficina técnica de administración, para el 7,1% afirman que se percibe un nivel medio o regular de importancia sobre las relaciones interpersonales.

**Tabla 17:** Prueba de la dimensión de metas y resultados de los trabajadores de la financiera Caja los Andes.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	8	32	32	32
Regular	11	44	44	76
Alto	6	24	24	100
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	



**Figura 09:** Distribución porcentual de la dimensión metas y resultados de los trabajadores de la financiera Caja los Andes.

Se observa en la figura 09, que para la dimensión metas y resultados de los trabajadores de la financiera Caja los Andes, presentan un nivel regular de 44%, lo que significa que los trabajadores presentan una regular calidad de trabajo, mientras que el 32% pasaron por un nivel bajo, y un 24% tienen un nivel alto.

#### 4.4.1. Prueba de hipótesis específica 03

Ho: No existe relación entre la realización personal y desempeño de los trabajadores de la financiera Caja los Andes, distrito de Ilave-2023.

H1: Existe relación entre la realización personal y desempeño de los trabajadores de la financiera Caja los Andes, distrito de Ilave-2023.

**Tabla 18:** Prueba de hipótesis específica 03 de la realización personal y el desempeño de los trabajadores.

			<b>Realización Personal</b>	<b>Desempeño</b>
<b>Rho de Spearman</b>	<b>Realización personal</b>	Coeficiente de correlación	1.000	0.537
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	25	25
	<b>Desempeño de los trabajadores.</b>	Coeficiente de correlación	0.537	1.000
Sig. (bilateral)		0.000		
N		25	25	

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral).

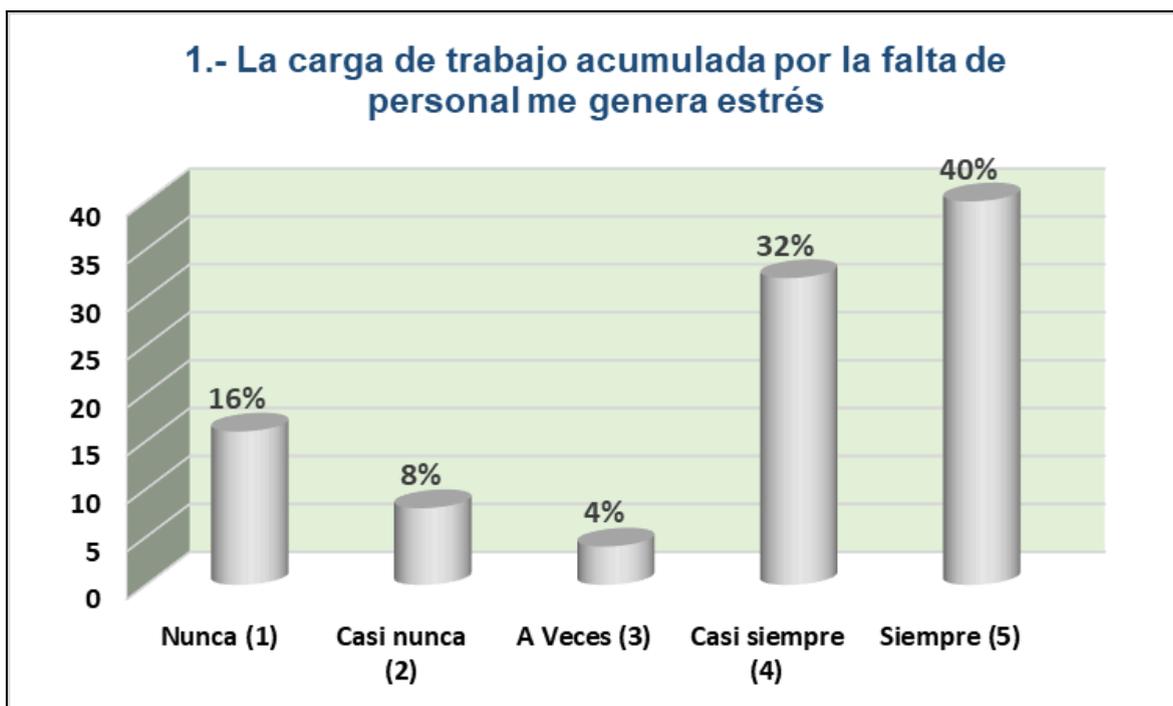
Como visualizamos en la imagen se encuentra correlación positiva moderada y significativa de 0.537, obteniendo un valor de  $p = 0.000$ , lo que se explica que se rechaza  $H_0$  y se acepta el  $H_1$ .

Se coincidió también con los resultados de Calle (2021), se precisó la existencia de una correlación directa, alta y significativa entre la realización personal y el desempeño, hallando como valor calculado  $p = 0.000$  a un nivel de significancia bilateral de 0.01, así como una correlación directa, alta de 0,579.

#### 4.5. RESULTADO DEL CUESTIONARIO APLICADO A LOS TRABAJADORES DE LA FINANCIERA CAJA LOS ANDES, DISTRITO DE ILAVE.

##### 4.5.1. Desarrollo del cuestionario de estrés laboral.

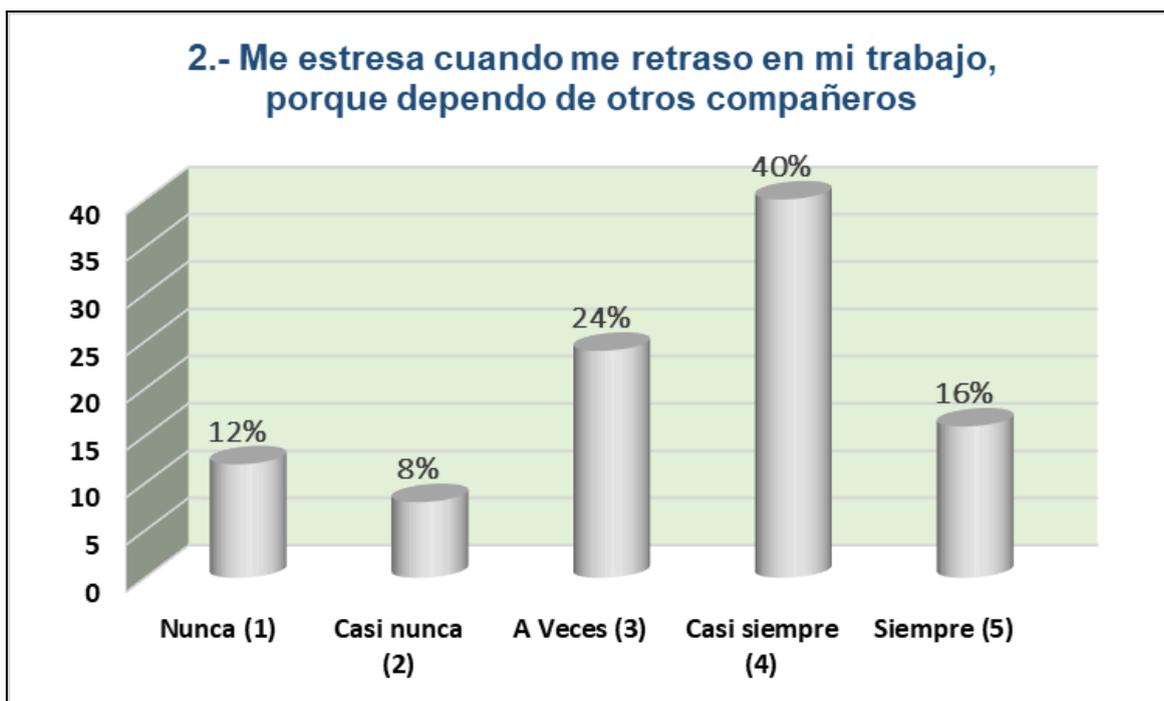
Se muestra los resultados de la encuesta aplicado a los trabajadores de la financiera caja los Andes, en el distrito de Ilave, para conocer el estrés laboral en cada uno de sus dimensiones, entregándonos como resultado lo siguientes:



**Figura 10:** La carga de trabajo acumulada por la falta de personal me genera estrés.

En la figura 10, se muestra que de la población de 25 trabajadores, ante la pregunta la carga de trabajo acumulada por la falta de personal me genera estrés, el 40% indican siempre, mientras que 32% mencionan que casi siempre, el 16% indican que nunca, el 8% casi nunca y un 4% a veces. La mayoría consideran que carga de trabajo acumulado, lo que indica que padecen de estrés laboral.

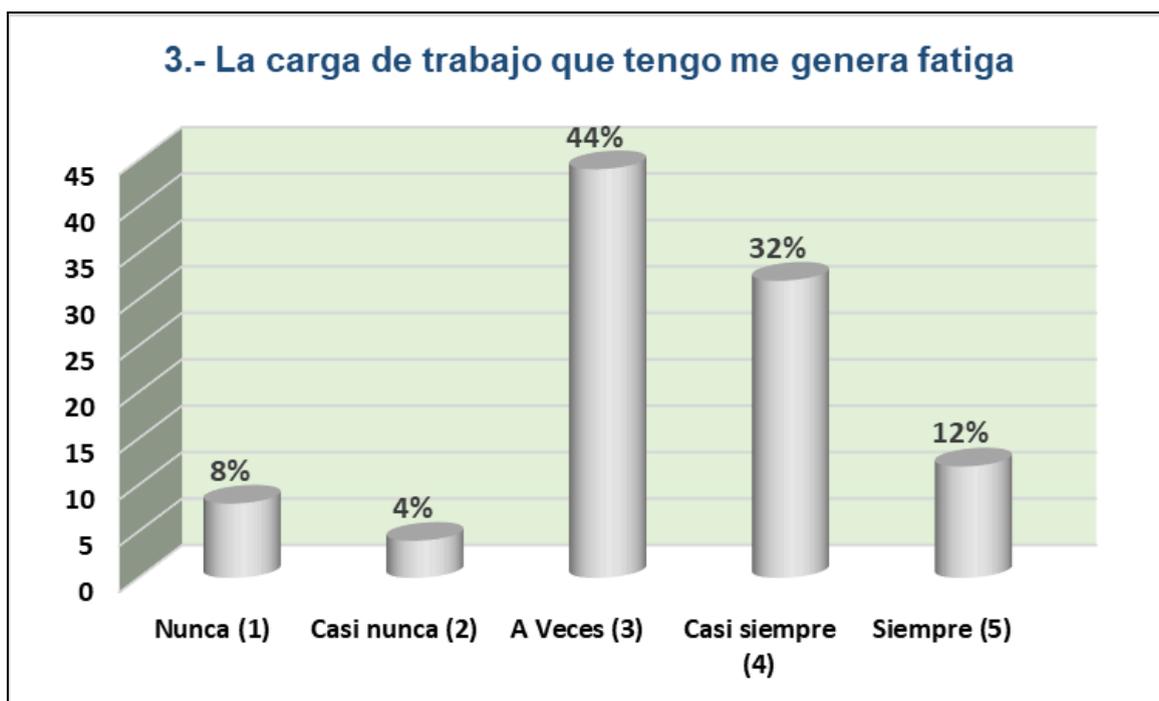
Estos resultados muestran cierta semejanza con el aporte de Prado y Silva (2022), Casi la totalidad del personal indicó que la influencia del estrés laboral en la proactividad del trabajador de una institución de educación superior es alta. Es por ello, que afecta su productividad ya que el colaborador no desarrolla su iniciativa y la empresa no será competitiva.



**Figura 11:** Me estresa cuando me retraso en mi trabajo, porque dependo de otros compañeros.

En la figura 11, se muestra que, de la población de 25 trabajadores, ante la pregunta la me estresa cuando me retraso en mi trabajo, porque dependo de otros compañeros, el 40% indican casi siempre, mientras que 24% mencionan que a veces, el 16% indican que siempre, el 12% nunca y un 8% casi nunca.

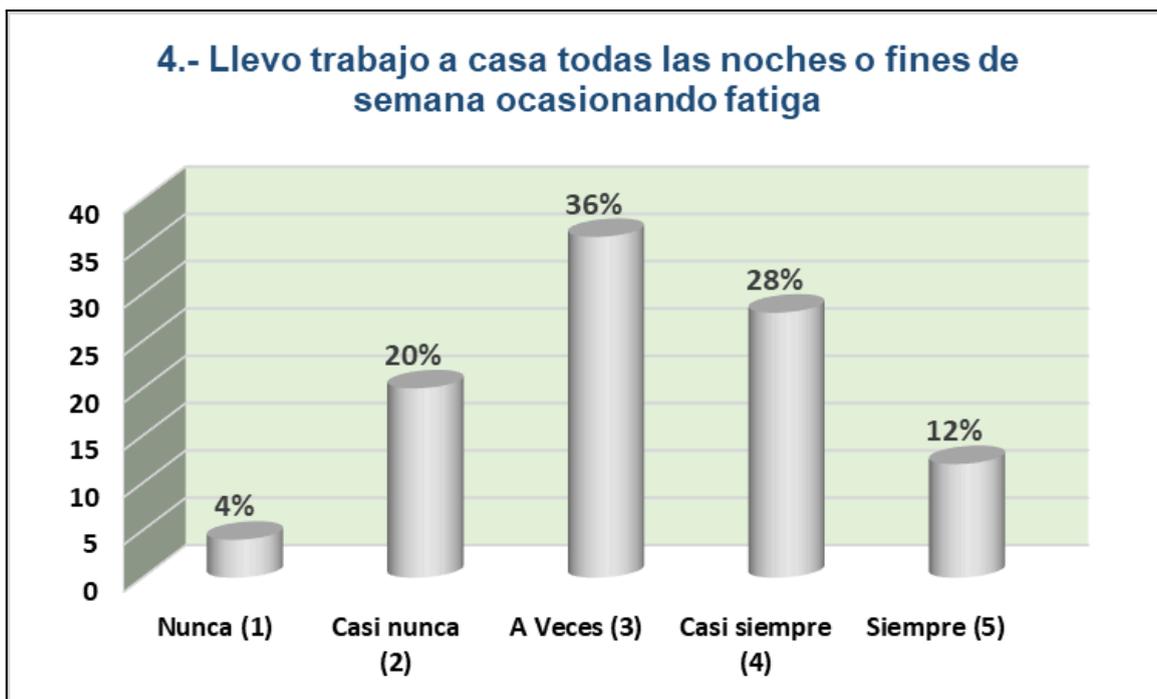
Estos resultados obtenidos guardan relación con Calderon (2018), el estrés en la actualidad es un problema que se ve en la sociedad y ha sido muy notorio en los establecimientos penitenciarios de la región del altiplano ya que la mayoría de los trabajadores manifiestan síntomas del estrés como la dificultad para conciliar el sueño en un 30%, molestias o indigestiones estomacales en un 34% y dolores de cabeza que son generados por el ambiente en que trabajan ya que manifiestan de que sus ambientes son fríos en un 51% y que se sienten agotados.



**Figura 12:** La carga de trabajo que tengo me genera fatiga.

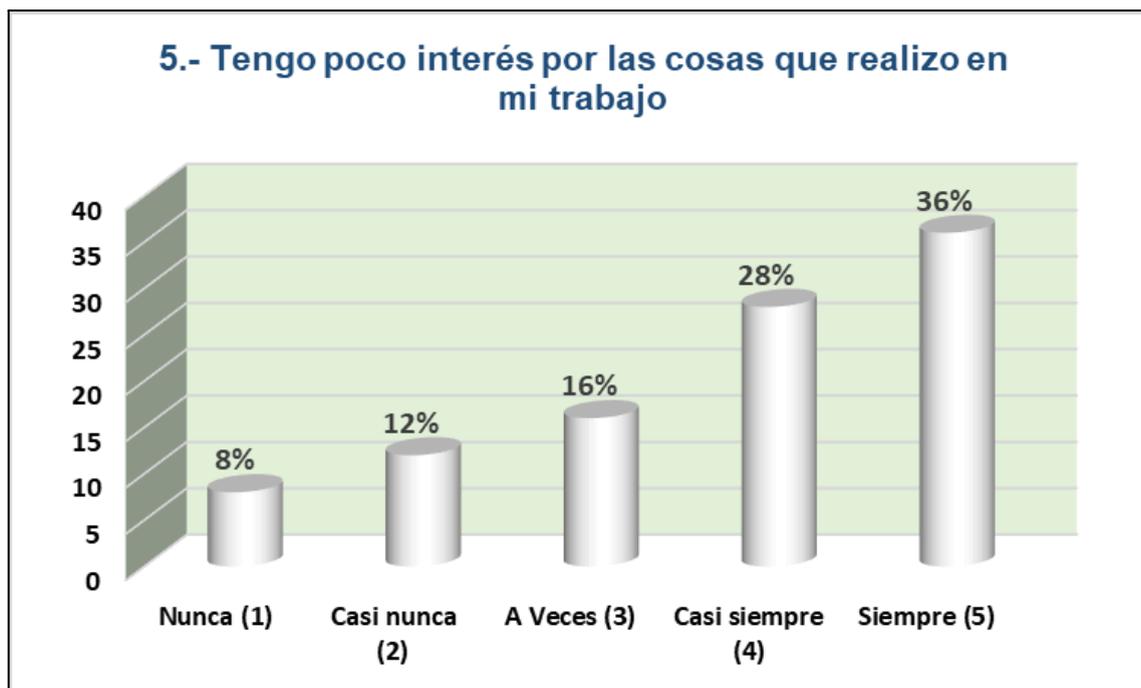
En la figura 12, se muestra que, de la población de 25 trabajadores, ante la pregunta la carga de trabajo que tengo me genera fatiga, el 44% indican a veces, mientras que 32% mencionan que casi siempre, el 12% indican que siempre, el 8% nunca y un 4% casi nunca.

Estos datos concuerdan con los resultados obtenidos por Chagua (2023), respecto al trabajo bajo presión se denota que el 30.0% de los colaboradores de la financiera Credinka expresan que el trabajo bajo presión es severo, de igual forma también el 26,7% de los colaboradores de la entidad financiera Credinka indican que el trabajo bajo presión es de forma moderada, así mismo el 13,3% de los colaboradores de la entidad financiera Credinka manifiesta que el trabajo bajo presión es de forma leve.



**Figura 13:** Llevo trabajo a casa todas las noches o fines de semana ocasionando fatiga.

En la figura 13, se muestra que, de la población de 25 trabajadores, ante la pregunta la llevo trabajo a casa todas las noches o fines de semana ocasionando fatiga, el 36% indican a veces, mientras que 28% mencionan que casi siempre, el 20% indican que casi nunca, el 12% indica siempre y un 4% nunca.



**Figura 14:** Tengo poco interés por las cosas que realizo en mi trabajo.

En la figura 14, se muestra que, de la población de 25 trabajadores, ante la pregunta tengo poco interés por las cosas que realizo en mi trabajo, el 36% indican siempre, mientras que 28% mencionan que casi siempre, el 16% indican que a veces, el 12% indica casi nunca y un 8% nunca.



**Figura 15:** Siento que la labor que realizo no es muy interesante o importante para la organización.

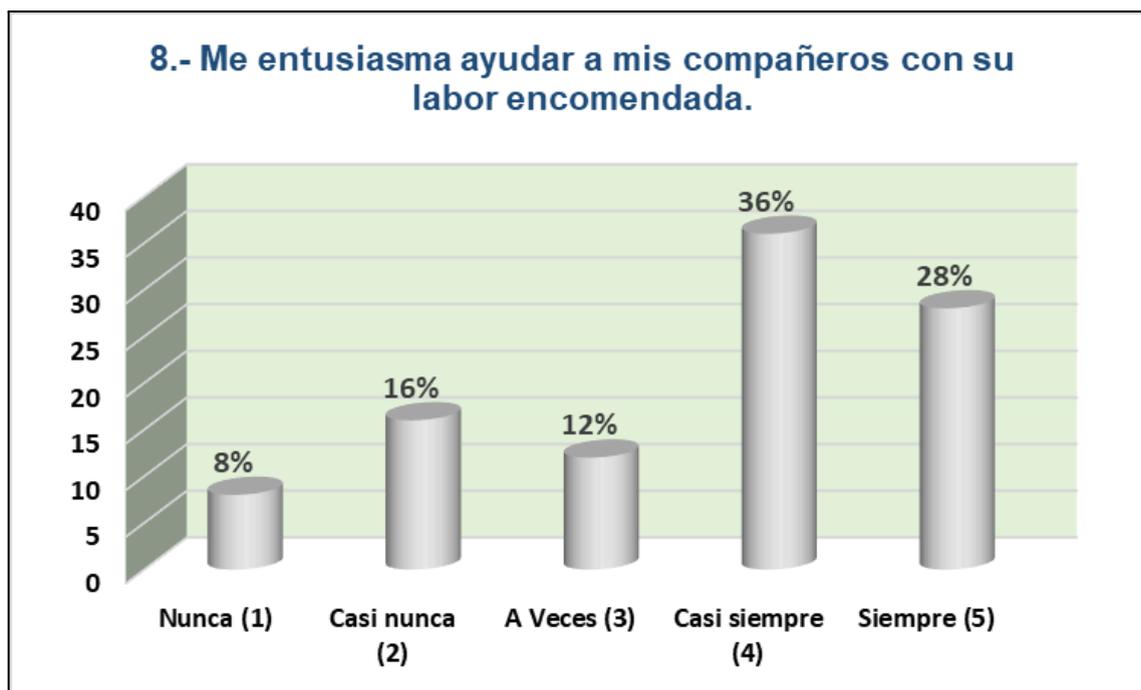
En la figura 15, se muestra que, de la población de 25 trabajadores, ante la pregunta siento que la labor que realizo no es muy interesante o importante para la organización, el 44% indican casi nunca, mientras que 24% mencionan que a veces, el 16% indican que casi siempre, el 12% indica nunca y un 4% siempre.

Estos datos concuerdan con los resultados obtenidos por Chagua (2023), de igual forma respecto al trabajo bajo presión se explica que el 36,7% de los colaboradores de la financiera Credinka expresan que el trabajo bajo presión es severo, de igual forma también el 20,0% de los colaboradores de la entidad financiera Credinka indican que el trabajo bajo presión es de forma moderada, así mismo el 16,7% de los colaboradores de la entidad financiera Credinka manifiesta que el trabajo bajo presión es de forma leve.



**Figura 16:** Me siento entusiasmado cuando mis superiores reconocen el trabajo realizado.

En la figura 16, se muestra que, de la población de 25 trabajadores, ante la pregunta me siento entusiasmado cuando mis superiores reconocen el trabajo realizado, el 36% indican siempre, mientras que 28% mencionan que casi siempre, el 16% indican que casi nunca, el 12% indica nunca y un 8% a veces.



**Figura 17:** Me entusiasma ayudar a mis compañeros con su labor encomendada.

En la figura 17, se muestra que, de la población de 25 trabajadores, ante la pregunta me entusiasma ayudar a mis compañeros con su labor encomendada, el 36% indican casi siempre, mientras que 28% mencionan que siempre, el 16% indican que casi nunca, el 12% indica a veces y un 8% a nunca.



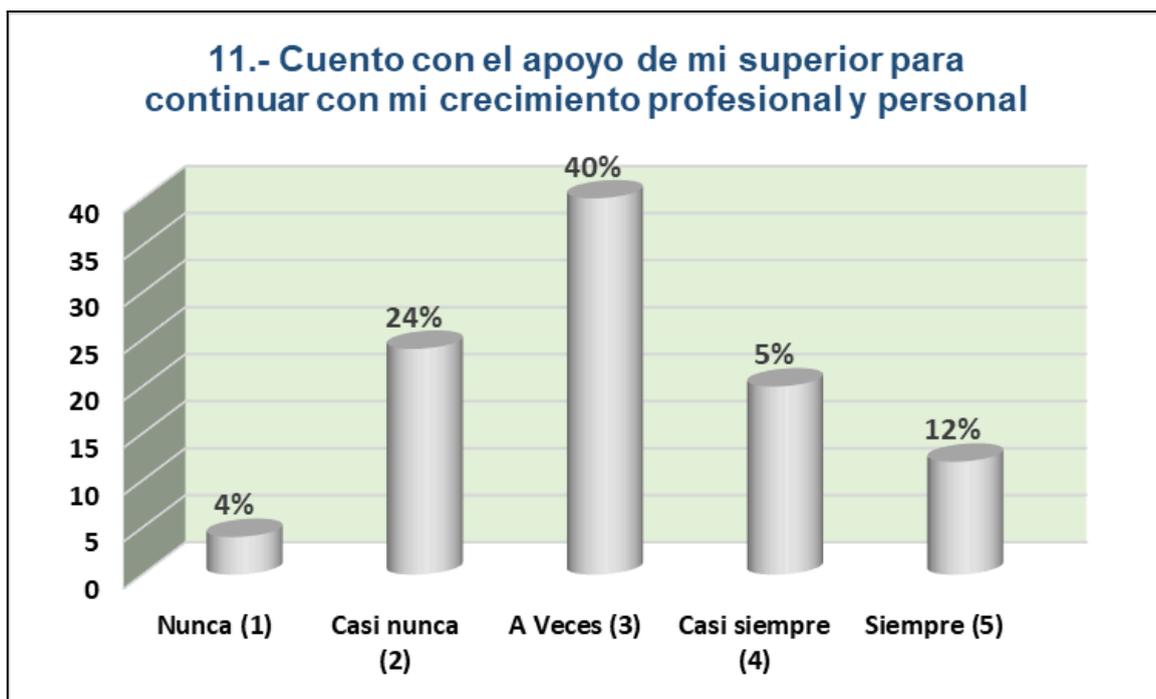
**Figura 18:** Me desenvuelvo bien al resolver los problemas que se presentan.

En la figura 18, se muestra que, de la población de 25 trabajadores, ante la pregunta Me desenvuelvo bien al resolver los problemas que se presentan, el 40% indican a veces, mientras que 20% mencionan que siempre, el 16% indican que casi nunca, el 16% indica casi siempre y un 8% señala nunca.



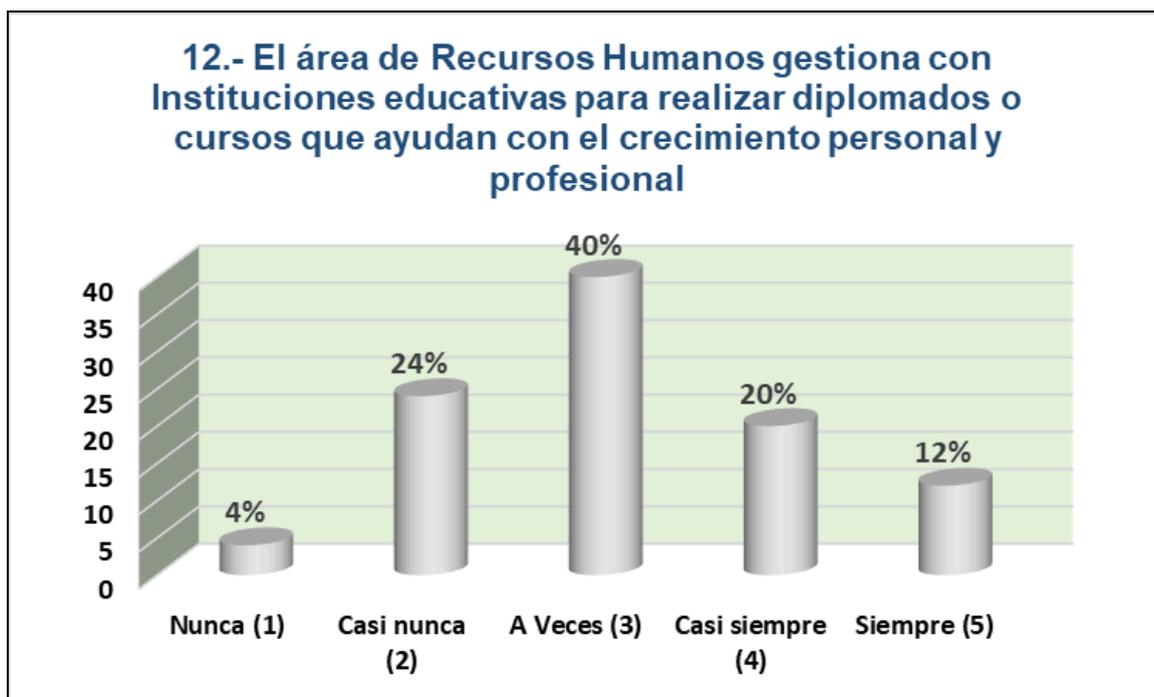
**Figura 19:** Trato eficazmente los problemas de la organización.

En la figura 19, se muestra que, de la población de 25 trabajadores, ante la pregunta trato eficazmente los problemas de la organización, el 40% indican casi siempre, mientras que 24% mencionan que a veces, el 20% indican que siempre, el 12% indica casi nunca y un 4% señala nunca.



**Figura 20:** Cuento con el apoyo de mi superior para continuar con mi crecimiento profesional y personal.

En la figura 20, se muestra que, de la población de 25 trabajadores, ante la pregunta cuento con el apoyo de mi superior para continuar con mi crecimiento profesional y personal, el 40% indican a veces, mientras que 24% mencionan que casi nunca, el 12% indican que siempre, el 5% indica casi siempre y un 4% señala nunca.

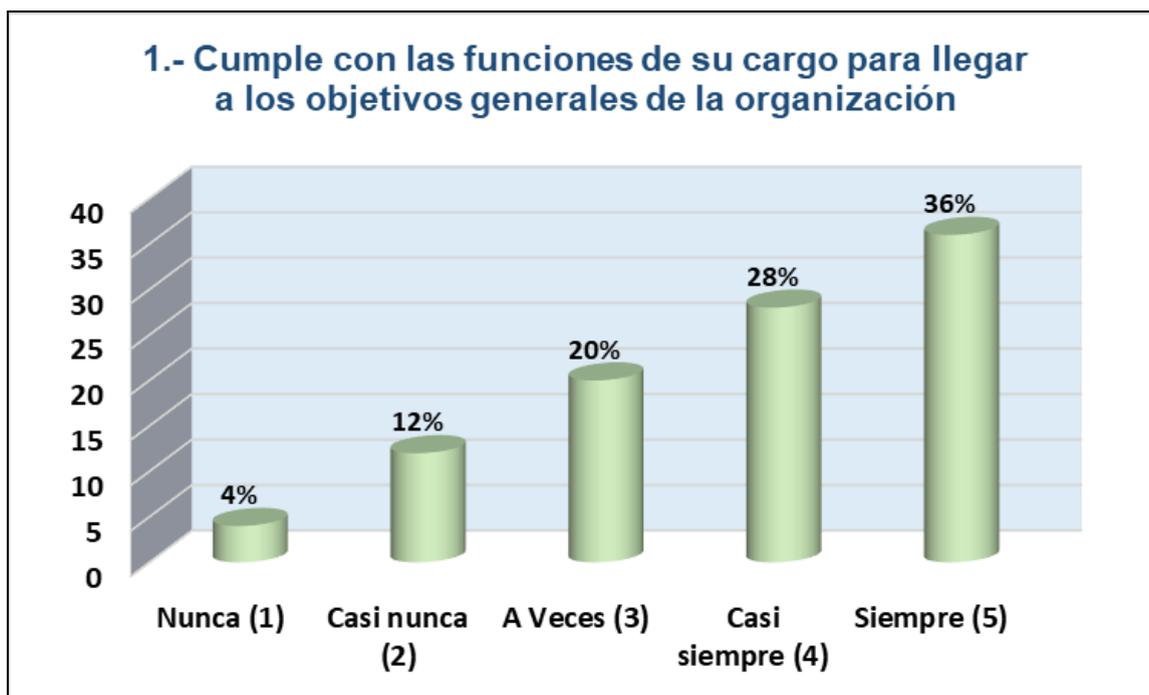


**Figura 21:** El área de Recursos Humanos gestiona con Instituciones educativas para realizar diplomados o cursos que ayudan con el crecimiento personal y profesional.

En la figura 21, se muestra que, de la población de 25 trabajadores, ante la pregunta el área de Recursos Humanos gestiona con Instituciones educativas para realizar diplomados o cursos que ayudan con el crecimiento personal y profesional, el 40% indican a veces, mientras que 24% mencionan que casi nunca, el 20% indican que casi siempre, el 12% indica casi siempre y un 4% señala nunca.

#### **4.5.2. Desarrollo del cuestionario de desempeño de los trabajadores.**

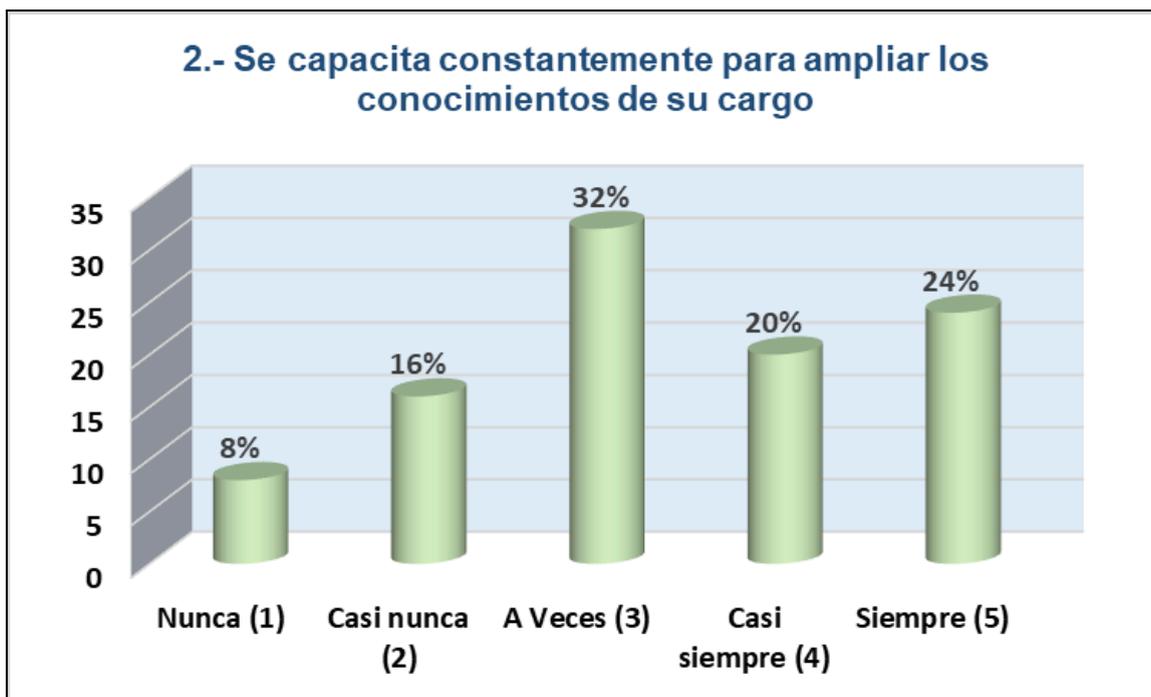
Se muestra los resultados de la encuesta aplicado a los trabajadores de la financiera caja los Andes, en el distrito de Ilave, para conocer el desempeño de los trabajadores, en cada uno de sus dimensiones, entregándonos como resultado lo siguientes:



**Figura 22:** Cumple con las funciones de su cargo para llegar a los objetivos generales de la organización.

En la figura 22, se muestra que, de la población de 25 trabajadores, ante la pregunta el cumple con las funciones de su cargo para llegar a los objetivos generales de la organización, el 36% indican siempre, mientras que 28% mencionan que casi siempre, el 20% indican que a veces, el 12% indica casi nunca y un 4% señala nunca.

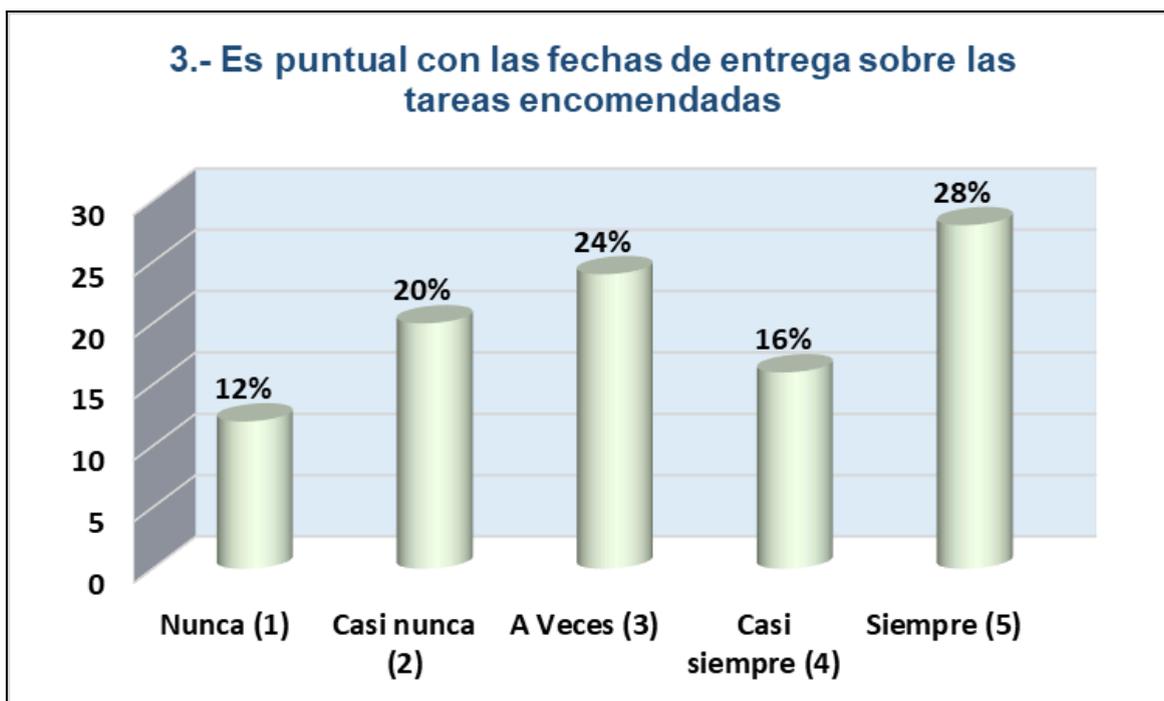
Estos resultados obtenidos guardan relación con Calderon (2018), el desempeño laboral de los trabajadores manifiestan en un 32% que les falta tiempo para desempeñar sus funciones, también manifiestan en un 37% la falta de las nuevas tecnologías de información y comunicación ya que muchos trabajadores manifiestan que tienen sobrecarga de trabajo y que en un 42% manifiestan que en su trabajo se producen situaciones peligrosas y un 41% que muchas veces sus vidas corren peligro lo que les influye de manera negativa en el desempeño de sus funciones y obligaciones de manera eficiente.



**Figura 23:** Se capacita constantemente para ampliar los conocimientos de su cargo.

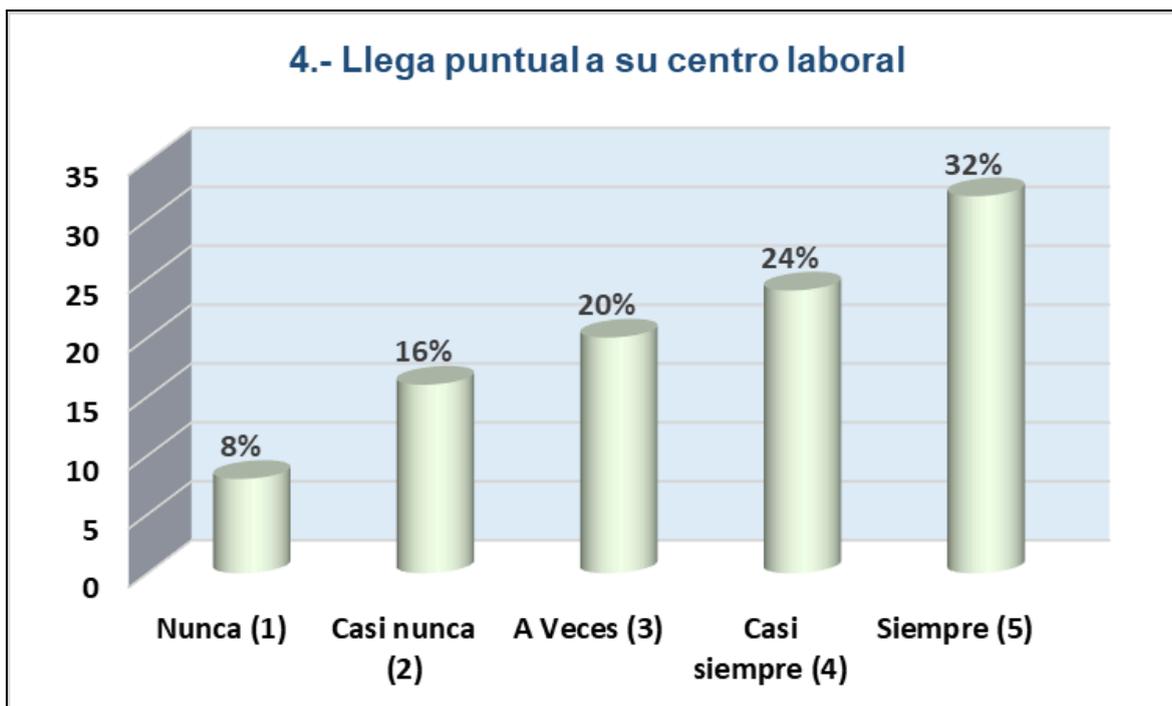
En la figura 23, se muestra que, de la población de 25 trabajadores, ante la pregunta el Se capacita constantemente para ampliar los conocimientos de su cargo, el 32% indican a veces, mientras que 24% mencionan que siempre, el 20% indican que casi siempre, el 16% indica casi nunca y un 8% señala nunca.

Estos datos concuerdan con los resultados obtenidos por Chagua (2023), el 56,7% de los empleados de la financiera Credinka, dijo haber experimentado situaciones estresantes, el 23,3% de los empleados de la financiera Credinka, dijo que nunca ha experimentado situaciones estresantes y el 16,7% de los empleados de instituciones financieras dijo que nunca ha experimentado situaciones estresantes. Finalmente, Credinka muestra que el 3,3% de los empleados de instituciones financieras experimentan eventos estresantes de forma regular.



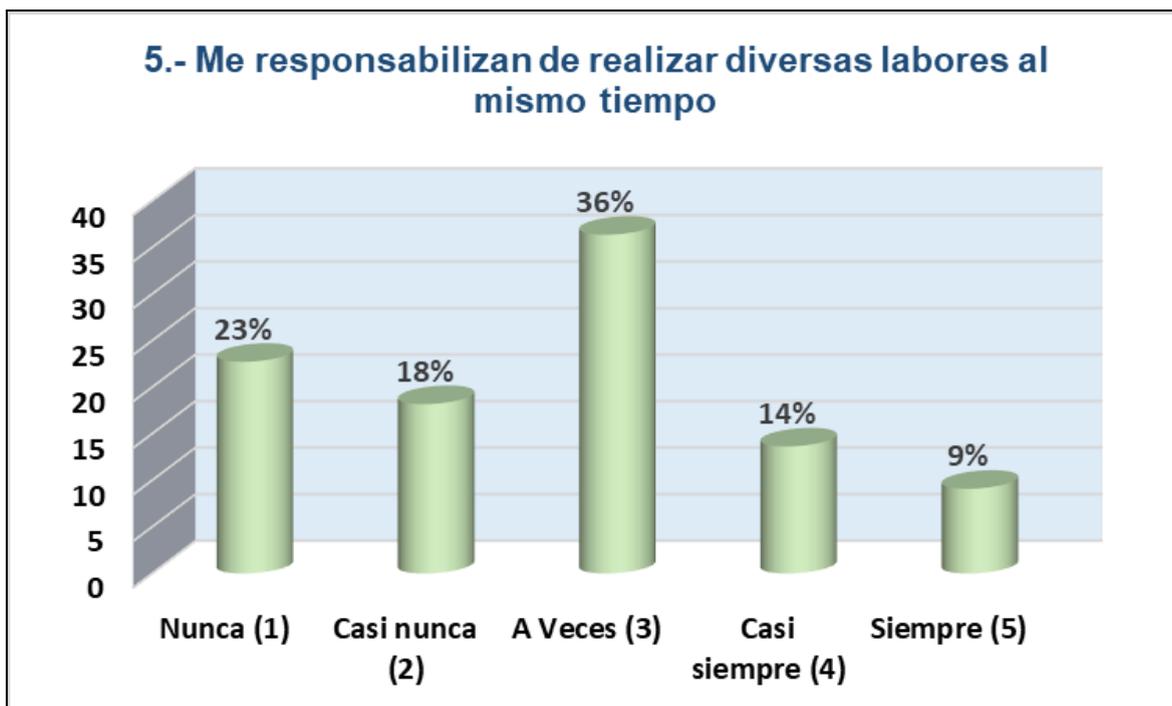
**Figura 24:** Es puntual con las fechas de entrega sobre las tareas encomendadas.

En la figura 24, se muestra que, de la población de 25 trabajadores, ante la pregunta es puntual con las fechas de entrega sobre las tareas encomendadas, el 28% indican siempre, mientras que 24% mencionan que a veces, el 20% indican que casi nunca, el 16% indica casi siempre y un 12% señala nunca.



**Figura 25:** Llega puntual a su centro laboral.

En la figura 25, se muestra que, de la población de 25 trabajadores, ante la pregunta Llega puntual a su centro laboral, el 32% indican siempre, mientras que 24% mencionan que casi siempre, el 20% indican que a veces, el 16% indica casi nunca y un 8% señala nunca.



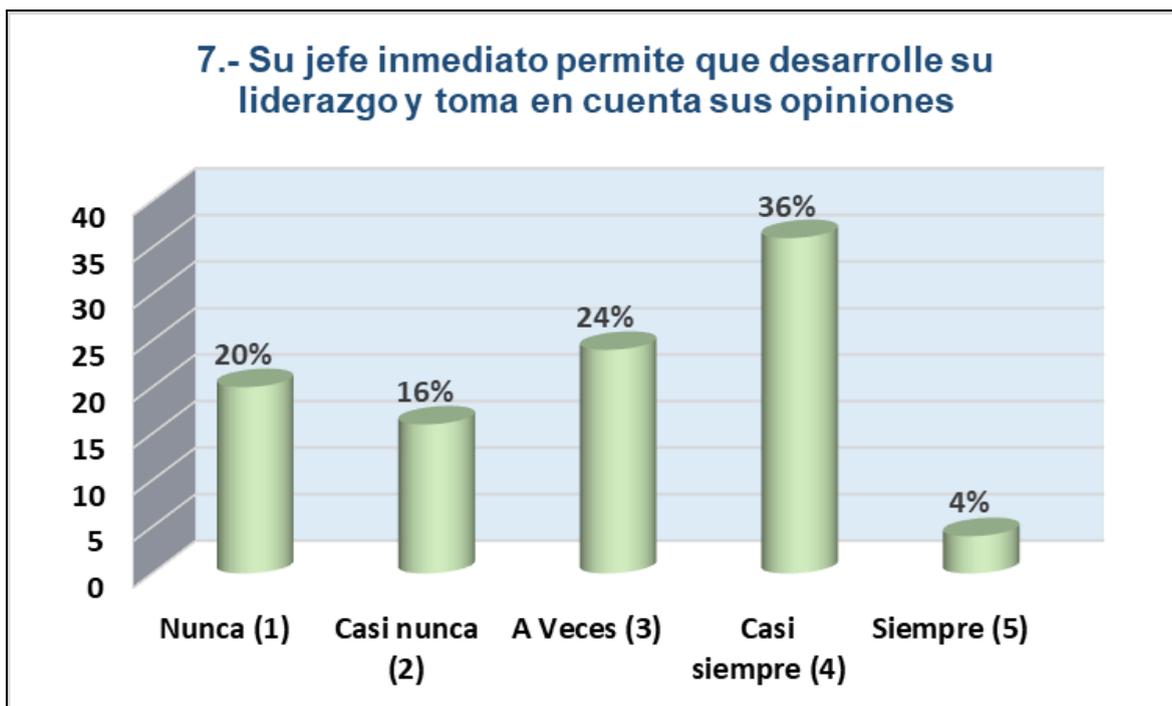
**Figura 26:** Me responsabilizan de realizar diversas labores al mismo tiempo.

En la figura 26, se muestra que, de la población de 25 trabajadores, ante la pregunta me responsabilizan de realizar diversas labores al mismo tiempo, el 36% indican a veces, mientras que 23% mencionan que nunca, el 18% indican que casi nunca, el 14% indica casi siempre y un 9% señala siempre.



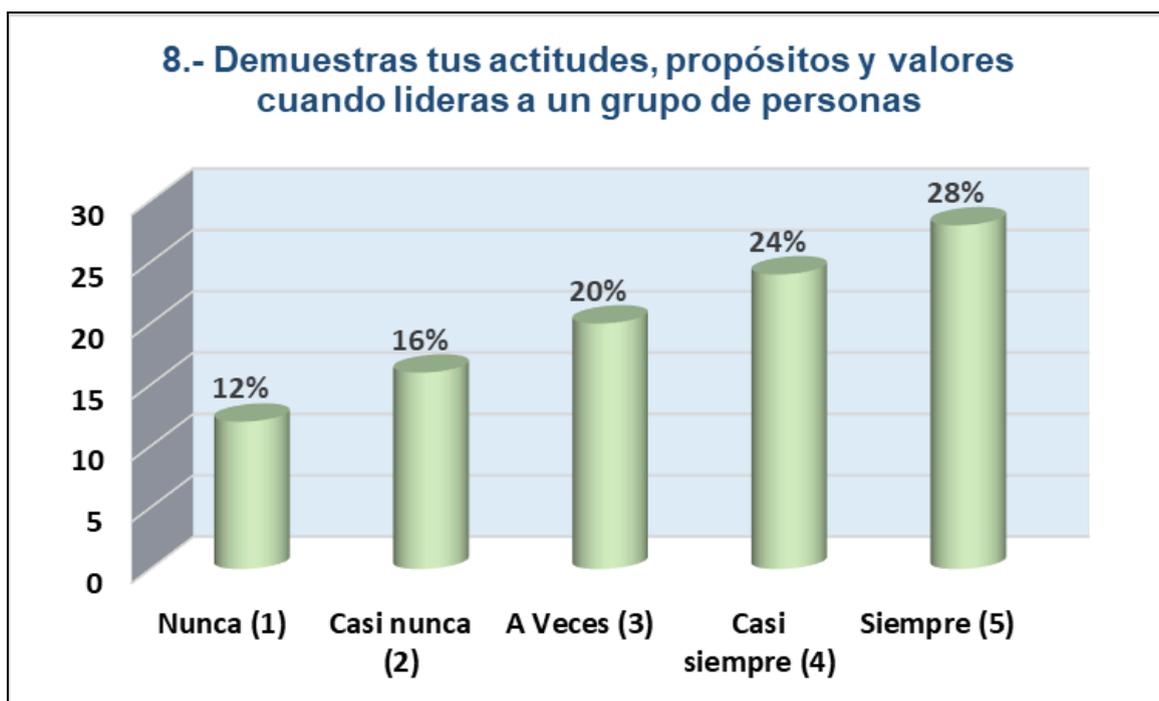
**Figura 27:** Creo tener poca responsabilidad en mi trabajo dentro de la organización.

En la figura 27, se muestra que, de la población de 25 trabajadores, ante la pregunta creo tener poca responsabilidad en mi trabajo dentro de la organización, el 38% indican nunca, mientras que 25% mencionan que a veces, el 17% indican que casi nunca, el 13% indica casi siempre y un 8% señala siempre.



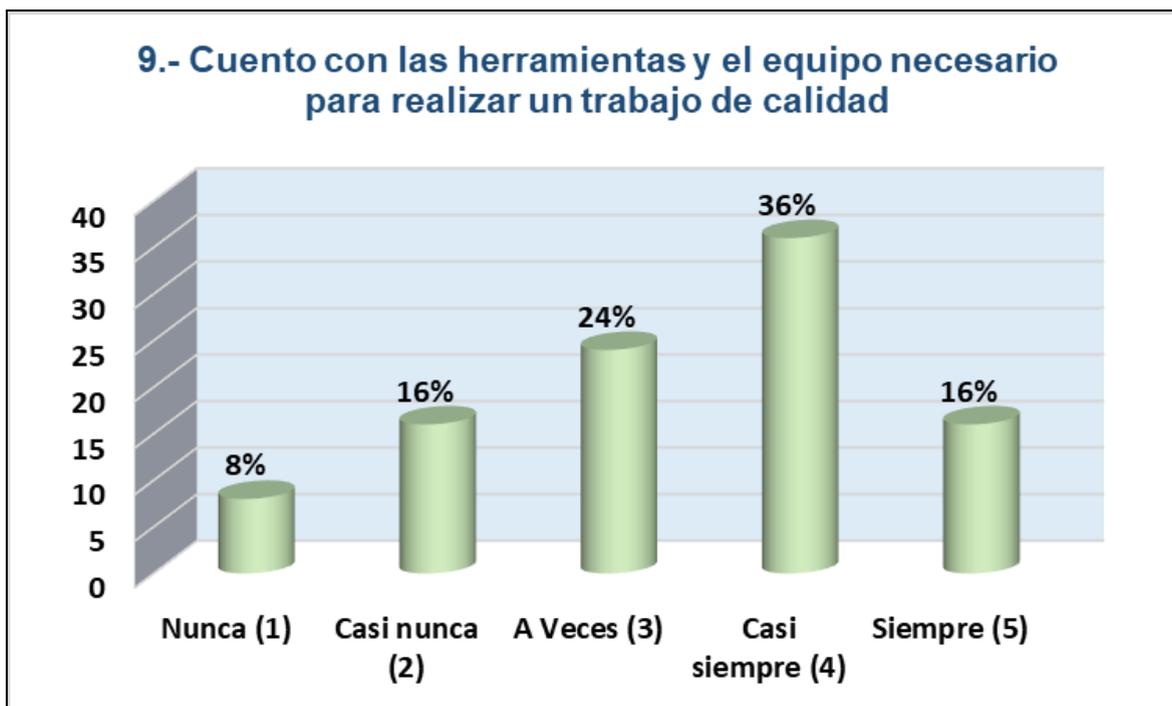
**Figura 28:** Su jefe inmediato permite que desarrolle su liderazgo y toma en cuenta sus opiniones.

En la figura 28, se muestra que, de la población de 25 trabajadores, ante la pregunta su jefe inmediato permite que desarrolle su liderazgo y toma en cuenta sus opiniones, el 36% indican casi siempre, mientras que 24% mencionan que a veces, el 20% indican que nunca, el 16% indica casi nunca y un 4% señala siempre.



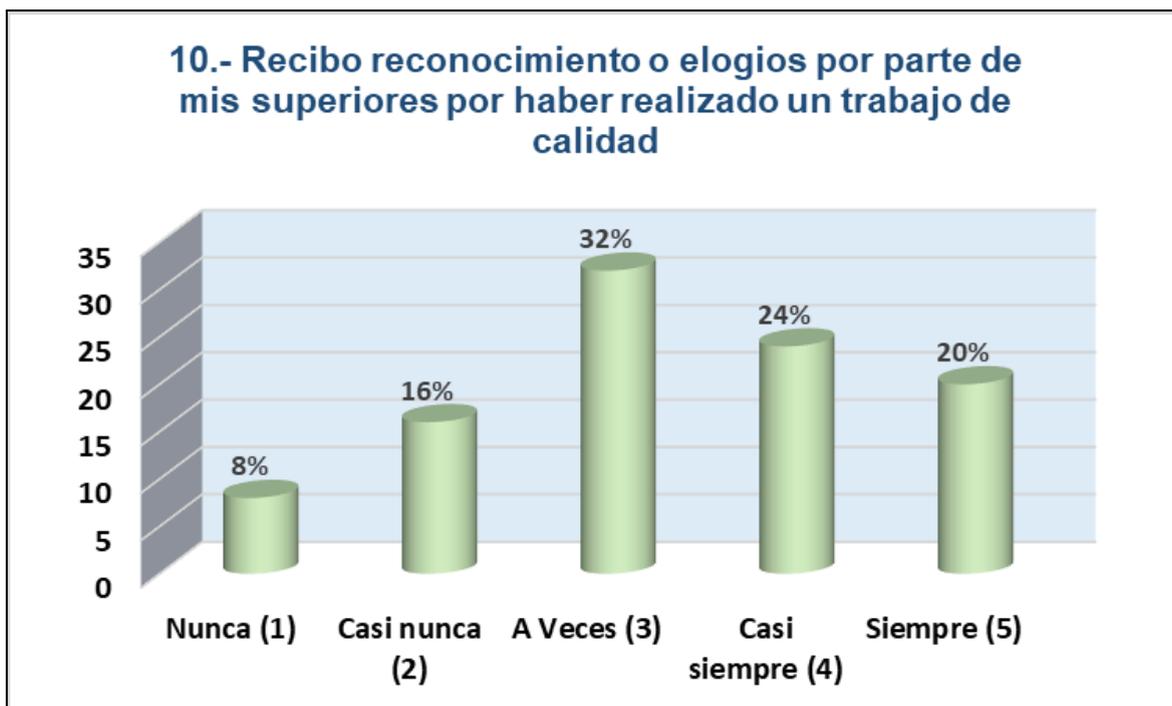
**Figura 29:** Demuestras tus actitudes, propósitos y valores cuando lideras a un grupo de personas.

En la figura 29, se muestra que, de la población de 25 trabajadores, ante la pregunta demuestras tus actitudes, propósitos y valores cuando lideras a un grupo de personas, el 28% indican casi siempre, mientras que 24% mencionan que casi siempre, el 20% indican que a veces, el 16% indica casi nunca y un 12% señala nunca.



**Figura 30:** Cuento con las herramientas y el equipo necesario para realizar un trabajo de calidad.

En la figura 30, se muestra que, de la población de 25 trabajadores, ante la pregunta cuento con las herramientas y el equipo necesario para realizar un trabajo de calidad, el 36% indican casi siempre, mientras que 24% mencionan que a veces, el 16% indican que casi nunca, el 16% indican siempre y un 8% señalan nunca.



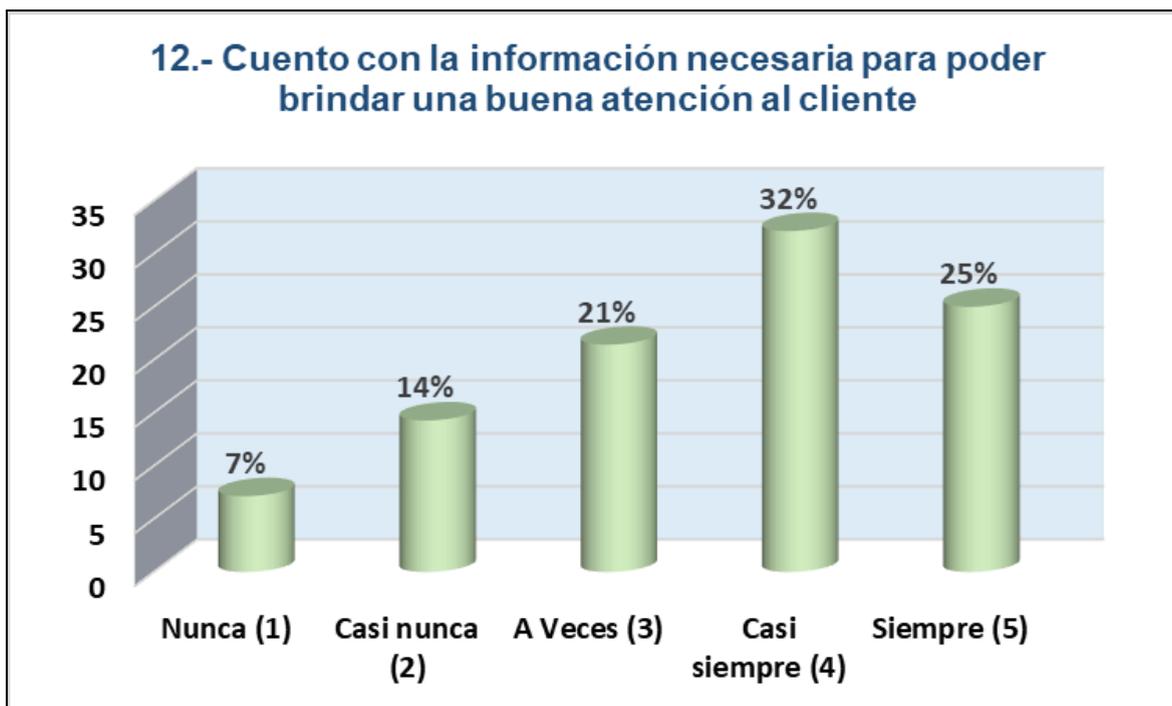
**Figura 31:** Recibo reconocimiento o elogios por parte de mis superiores por haber realizado un trabajo de calidad.

En la figura 31, se muestra que, de la población de 25 trabajadores, ante la pregunta recibo reconocimiento o elogios por parte de mis superiores por haber realizado un trabajo de calidad, el 32% indican a veces, mientras que 24% mencionan que casi siempre, el 20% indican que siempre, el 16% indican casi nunca y un 8% señalan que nunca.



**Figura 32:** La organización realiza capacitaciones que me ayudan a mejorar el servicio brindado al cliente.

En la figura 32, se muestra que, de la población de 25 trabajadores, ante la pregunta la organización realiza capacitaciones que me ayudan a mejorar el servicio brindado al cliente, el 35% indican casi siempre, mientras que 23% mencionan que siempre, el 19% indican que a veces, el 15% indican casi nunca y un 8% señalan que nunca.



**Figura 33:** Cuento con la información necesaria para poder brindar una buena atención al cliente.

En la figura 33, se muestra que, de la población de 25 trabajadores, ante la pregunta cuento con la información necesaria para poder brindar una buena atención al cliente, el 32% indican casi siempre, mientras que 25% mencionan que siempre, el 21% indican que a veces, el 14% indican casi nunca y un 7% señalan que nunca.

## CONCLUSIONES

**Primera:** Respecto al objetivo general, se concluyó que existe una correlación positiva moderada y significativa entre estrés laboral y desempeño, encontrando un valor para  $p = 0,000$  a un nivel de significancia bilateral de 0.01 y una correlación de 0.641, el cual nos demuestra la existencia de una correlación directa moderada entre el estrés laboral y desempeño de los trabajadores de la financiera Caja los Andes.

**Segunda:** En relación al primer objetivo específico, se precisó la existencia de una correlación positiva moderada y significativa entre el agotamiento emocional y el desempeño de los trabajadores de la financiera Caja los Andes, hallando como valor calculado  $p = 0.000$  a un nivel de significancia de 0.01 bilateral, así como una correlación directa moderada de 0.573. Otros factores que incide en el 0.427 son: La fatiga por las mañanas para ir a trabajar con comprensión de tareas, procedimientos y técnicas del trabajo.

**Tercera:** En relación al segundo objetivo específico, se precisó la existencia de una correlación positiva moderada y significativa entre la despersonalización y el desempeño de los trabajadores de la financiera Caja los Andes, hallando como valor calculado  $p = 0.000$  a un nivel de significancia de 0.01 bilateral, así como una correlación directa, moderada de 0.692. Otros factores que incide en el 0.308 son: Despreocupación por lo que sucede con los usuarios y disposición a la mejora de las tareas propias del puesto de trabajo.

**Cuarta:** Finalmente para el tercer objetivo específico, se precisó la existencia de una correlación positiva moderada y significativa entre la realización personal y el desempeño

de los trabajadores de la financiera Caja los Andes, hallando como valor calculado  $p = 0.000$  a un nivel de significancia de 0.01 bilateral, así como una correlación directa, moderada de 0.537. Otros factores que incide en el 0.463 son: Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa e influye en la calidad de trabajo.

## RECOMENDACIONES

**Primera:** Se recomienda al área de recursos humanos seguir con las pausas activas 5 minutos en la mañana y 5 minutos en la tarde, para que el personal se reúna y haga ejercicios de estiramiento que puedan ayudar a reducir el estrés de estar sentados todo el día, por lo tanto es necesario mejorar la calidad de vida laboral, fortalecer la red de comunicación de la organización y aumentar la participación en la toma de decisiones en las áreas de cobranza, analistas de crédito y administrativa.

**Segunda:** Se recomienda al Gerente de Operaciones, se paguen las bonificaciones a los puestos recién nombrados y que cada jefe de distrito se distribuya entre los empleados con menor carga de trabajo, teniendo en cuenta el trabajo, ya que las bonificaciones laborales son una forma eficaz de incentivar a los colaboradores a esforzarse más para alcanzar ciertos objetivos en la financiera Caja Los Andes.

**Tercera:** Se recomienda al área de análisis de crédito, proporcionar orientación sobre técnicas de relajación para reducir el estrés laboral y mejorar el desempeño laboral. Esta guía cubre actividades laborales, de ocio y previas al trabajo para ayudarle a gestionar su tiempo de forma más eficaz.

**Cuarta:** La realización personal es importante para los trabajadores, por ello es importante la organización debe contribuir con la prevención del estrés en el lugar de trabajo, ya que en el año 2023 ocurrió una recesión económica en la financiera Caja Los Andes-distrito de Ilave, esto hace que la demanda de solicitud de créditos se encuentre en un nivel bajo y en consecuencia de ello los trabajadores se encuentren desempleados y esto ocasiona estrés a los trabajadores de la financiera al no conseguir más solicitudes de crédito.

## BIBLIOGRAFÍA

- Angulo, S. K., & Chávez, H. X. (2022). *Trabajo remoto y su influencia en el estrés laboral en la Institución Educativa Julio Gutiérrez Solari año 2021* [Tesis de pre grado, Universidad Privada Antenor Orrego].  
<https://repositorio.upao.edu.pe/handle/20.500.12759/9559>
- Arango, H. Y. (2018). *Motivación y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de Mi Banco, agencia Lima Este, Lima* [Tesis de pre grado, Universidad Inca Garcilaso de la Vega].  
<http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/2430>
- Blas, A. S. (2021). *Estrés laboral y compromiso organizacional en colaboradores de una empresa del rubro financiero comercial de Lima, 2021* [Tesis de pre grado, Universidad César Vallejo].  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/67019>
- Calderon, V. M. (2018). *Estrés laboral y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de los establecimientos penitenciarios de la región altiplano: Período 2016* [Tesis de maestría, Universidad Nacional del Altiplano].  
<https://repositorio.unap.edu.pe/handle/20.500.14082/9477>
- Calle, C. J. (2021). *Sobrecarga laboral y desempeño de los colaboradores de una empresa distribuidora de insumos de limpieza—2021* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo].  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/102545>
- Chacpe, D. J. (2021). *Gestión laboral en la banca telefónica de una entidad financiera de Lima Norte, 2021* [Tesis de pre grado, Universidad César Vallejo].  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/105957>
- Chagua, N. (2023). *Modalidad de trabajo bajo presión y su influencia en el estrés laboral en los colaboradores de la financiera Credinka, El Collao llave – 2022.* [Tesis de pre grado, Universidad Privada San Carlos].  
<http://repositorio.upsc.edu.pe/handle/UPSC/572>

- Chiavenato. (2005, septiembre 1). *INTRODUCCIÓN A LA TEORÍA GENERAL DE LA ADMINISTRACIÓN (7ª ED.)* | IDALBERTO CHIAVENATO | Casa del Libro. casadellibro.  
<https://www.casadellibro.com/libro-introduccion-a-la-teoria-general-de-la-administracion-7-ed/9789701055007/1045501>
- Chiavenatto, I. (2000). *Administración de recursos humanos*. Colombia: Editorial McGraw Hill interamericano. Quinta Ed.
- Cutti, M. I. (2022). *El clima organizacional y su relación con el estrés laboral en la Financiera Confianza S.A.A –agencia Jauja-Junín 2021* [Tesis de pre grado, Universidad Continental].  
<https://repositorio.continental.edu.pe/handle/20.500.12394/11068>
- Hernández, H. (2014). *Manejo Sustentable de Desechos Sólidos Orgánicos e Inorgánicos Reciclables en la Parroquia Crucita del Cantón Portoviejo* [Tesis de maestría, Universidad de Guayaquil]. <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/3173>
- Hernández Sampieri, R., & Mendoza Torres, C. P. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas: cuantitativa, cualitativa y mixta*. Mc Graw Hill educación.  
<http://repositorio.uasb.edu.bo/handle/54000/1292>
- Huamputupa, J. L., & Sosa, K. P. (2019). *Productos de inversión y la percepción del riesgo financiero de los clientes en las instituciones financieras del Cusco: Caso Interbank - tienda principal periodo 2017-2018*. [Tesis de pre grado, Universidad Andina del Cusco]. <http://repositorio.uandina.edu.pe/handle/20.500.12557/4238>
- López, E. A., & Neira, L. A. (2019). *El teletrabajo y el estrés laboral en los colaboradores del Banco de Crédito del Perú de la provincia de Trujillo—Perú, 2019* [Tesis de pre grado, Universidad Privada Antenor Orrego - UPAO].  
<https://repositorio.upao.edu.pe/handle/20.500.12759/5830>
- Machuca, J. K. (2018). *Estrés y Desempeño Laboral en los Trabajadores de la GREA, Arequipa – 2018* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo].  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/29935>

- Mamani, Y. (2022). *Estrés laboral y su incidencia en el desempeño laboral de los colaboradores en una entidad financiera de Juliaca, 2022* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo].  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/120240>
- Martínez, M. (2004). *Estrés laboral: Guía para empresarios y empleados*. s.l.: Ed. Pearson Educación.
- Mejía, C. D. (2017). *Estrés laboral y su influencia en el trabajo en equipo en la financiera crediscotía, agencia huacho, 2017* [Tesis de pre grado, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión].  
<https://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/20.500.14067/546>
- Mindiolaza, A. J., Romero, D. E. (2021). EL ESTRÉS LABORAL Y SU INCIDENCIA EN LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO. [Tesis de pre grado, Universidad Estatal de Milagro]. En el Repositorio de la Universidad Estatal de Milagro.  
<http://repositorio.unemi.edu.ec/xmlui/handle/123456789/6408>
- Miranda, J. M. (2018). *El estrés laboral y sus variables en empleados del área de servicios financieros de un banco en México* [Tesis de maestría, Instituto Politécnico Nacional]. <http://tesis.ipn.mx/xmlui/handle/123456789/25603>
- Muguruza, J. Y. (2018). *El estrés laboral y su influencia en el clima organizacional de la empresa Inversiones Civiles Santa Rosa Sac-Mallay 2017* [Tesis de pre grado, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión].  
<https://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/20.500.14067/1731>
- Palas, E. J. (2021). *Estrés laboral y satisfacción laboral en los colaboradores de entidades financieras Crediscotía y Scotiabank del distrito de Tumbes—2019* [Tesis de pre grado, Universidad Nacional de Tumbes].  
<https://repositorio.untumbes.edu.pe/handle/20.500.12874/2448>
- Peiró, J. (2001). *El estrés laboral: Una perspectiva individual y colectiva*. Valencia - España: Universidad de Valencia.

- Prado, C. Y., & Silva, A. M. (2022). *Influencia del estrés laboral en el desempeño del personal de una institución de educación superior – Lima, 2022* [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/106482>
- Rentería, E. R. (2021). *Influencia del estrés en el rendimiento laboral de los colaboradores de la financiera Caja Sipán—Chiclayo* [Tesis de pre grado, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo]. <http://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/3794>
- Rojas, A. R. (2022). *Ansiedad y estrés laboral en colaboradores bajo modalidad Home office de una entidad financiera privada de Lima Norte, 2021* [Tesis de pre grado, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/81380>
- Rojas, R. E. (2023). *Influencia del estrés laboral en el desempeño profesional del personal asistencial del hospital José Hernán Soto Cadenillas de Chota, 2021* [Tesis de doctorado, Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo]. <http://repositorio.unprg.edu.pe/handle/20.500.12893/11288>
- Rupay, S. E. (2018). *Niveles de estrés laboral y riesgos psicosociales laborales en tripulantes de cabina de una aerolínea en Perú* [Tesis de pre grado, Universidad Ricardo Palma]. <https://repositorio.urp.edu.pe/handle/20.500.14138/1919>
- Trejo, P. C. (2023). *El Estrés laboral y su Relación con el Clima Organizacional en la Oficina Técnica de Administración de una Entidad Pública en el año 2021* [Tesis de pre grado, Universidad Ricardo Palma]. <https://repositorio.urp.edu.pe/handle/20.500.14138/6609>
- Velásquez, A. de los Á. S. (2003). Diagnóstico del ambiente de trabajo en una organización de información científica tecnológica. *Revista Cubana de Información en Ciencias de la Salud (ACIMED)*, 25(1), 110-125.

## ANEXOS

## Anexo 01: Matriz de consistencia

Título: Influencia del estrés laboral y el desempeño de los trabajadores de la financiera Caja los Andes, distrito de Ilave-2023.

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Escala de medición	Técnica e instrumentos
<b>Problema general</b> ¿Cuál es la relación que existe entre el estrés laboral y el desempeño de los trabajadores de la financiera Caja los Andes, distrito de Ilave-2023?	<b>Objetivo general</b> Determinar la relación que existe entre el estrés laboral y el desempeño de los trabajadores de la financiera Caja los Andes, distrito de Ilave-2023.	<b>Hipótesis general</b> Existe relación significativa entre el estrés laboral y el desempeño de los trabajadores de la financiera Caja los Andes, distrito de Ilave-2023.	<b>Variable Independiente</b> Estrés laboral	Agotamiento Emocional Despersonalización Realización Personal	Escala de Likert Nunca (1), Casi nunca (2), A Veces (3), Casi siempre (4) Siempre (5)	Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario
<b>Problemas específicos</b> ¿Cuál es la relación que existe entre el agotamiento emocional y el desempeño de los trabajadores de la financiera Caja los Andes, distrito de Ilave-2023?	<b>Objetivos específicos</b> Determinar la relación que existe entre el agotamiento emocional y el desempeño de los trabajadores de la financiera Caja los Andes, distrito de Ilave-2023.	<b>Hipótesis específicos</b> Existe relación significativa entre el agotamiento emocional y el desempeño de los trabajadores de la financiera caja los Andes, distrito de Ilave-2023	<b>Variable Dependiente</b> Desempeño de los trabajadores	Habilidades y Capacidades Comportamientos y Metas Resultados	Escala de Likert Nunca (1), Casi nunca (2), A Veces (3), Casi siempre (4) Siempre (5)	Procesamiento de datos: Microsoft Excel SPSS Statistics versión 22 Gráficos Tabla de frecuencia

<p>¿Cuál es la relación que existe entre la despersonalización y el desempeño de los trabajadores de la financiera Caja los Andes, distrito de llave-2023?</p>	<p>Determinar la relación que existe entre la despersonalización y el desempeño de los trabajadores de la financiera Caja los Andes, distrito de llave-2023.</p>	<p>Existe relación significativa entre la despersonalización y el desempeño de los trabajadores de la financiera Caja los Andes, distrito de llave-2023.</p>				
<p>¿Cuál es la relación que existe entre la realización personal y el desempeño de los trabajadores de la financiera Caja los Andes, distrito de llave-2023?</p>	<p>Determinar la relación que existe entre la realización personal y el desempeño de los trabajadores de la financiera Caja los Andes, distrito de llave-2023.</p>	<p>Existe relación significativa entre la realización personal y el desempeño de los trabajadores de la financiera Caja los Andes, distrito de llave-2023.</p>				

## Anexo 02: Instrumento de recolección de datos

### Cuestionario 01: Estrés laboral

Presentación: Estimado (a) participante, se presenta el siguiente cuestionario con fines de investigación, para medir su percepción respecto a la sobrecarga laboral, cuya encuesta servirá para obtener datos referidos sobre lo indicado, la información que proporcione será de tratamiento confidencial. Instrucciones: Estimado(a) participante, marcar (X) en cada recuadro la respuesta que mejor represente su percepción, favor de marcar todas las preguntas sin dejar ninguna vacía. Para ello, usar la escala y valor asignado.

Nunca (1), Casi nunca (2), A Veces (3), Casi siempre (4) Siempre (5).

N°	Dimensión 1: Agotamiento emocional	1	2	3	4	5
1	La carga de trabajo acumulada por la falta de personal me genera estrés					
2	Me estresa cuando me retraso en mi trabajo, porque dependo de otros compañeros					
3	La carga de trabajo que tengo me genera fatiga					
4	Llevo trabajo a casa todas las noches o fines de semana ocasionando fatiga					
	<b>Dimensión 2: Despersonalización</b>					
5	Tengo poco interés por las cosas que realizo en mi trabajo					
6	Siento que la labor que realizo no es muy interesante o importante para la organización					
7	Me siento entusiasmado cuando mis superiores reconocen el trabajo realizado					

8	Me entusiasma ayudar a mis compañeros con su labor encomendada.					
	<b>Dimensión 3: Realización personal</b>					
9	Me desenvuelvo bien al resolver los problemas que se presentan					
10	Trato eficazmente los problemas de la organización					
11	Cuento con el apoyo de mi superior para continuar con mi crecimiento profesional y personal					
12	El área de Recursos Humanos gestiona con Instituciones educativas para realizar diplomados o cursos que ayudan con el crecimiento personal y profesional					

**Cuestionario 02: Desempeño de los trabajadores**

**Presentación:** Estimado (a) participante, se presenta el siguiente cuestionario con fines de investigación, para medir su percepción respecto al desempeño, cuya encuesta servirá para obtener datos referidos sobre lo indicado, la información que proporcione será de tratamiento confidencial.

**Instrucciones:** Estimado(a) participante, marcar (X) en cada recuadro la respuesta que mejor represente su percepción, favor de marcar todas las preguntas sin dejar ninguna vacía. Para ello, usar la escala y valor asignado.

Nunca (1), Casi nunca (2), A veces (3), Casi siempre (4) Siempre (5).

N°	Dimensión 1: Habilidades y Capacidades	1	2	3	4	5
1	Cumple con las funciones de su cargo para llegar a los objetivos generales de la organización					
2	Se capacita constantemente para ampliar los conocimientos de su cargo					
3	Es puntual con las fechas de entrega sobre las tareas encomendadas					
4	Llega puntual a su centro laboral					
	<b>Dimensión 2: Comportamientos</b>					
5	Me responsabilizan de realizar diversas labores al mismo tiempo					
6	Creo tener poca responsabilidad en mi trabajo dentro de la organización					
7	Su jefe inmediato permite que desarrolle su liderazgo y toma en cuenta sus opiniones					

8	Demuestras tus actitudes, propósitos y valores cuando lideras a un grupo de personas					
<b>Dimensión 3: Metas y Resultados</b>						
9	Cuento con las herramientas y el equipo necesario para realizar un trabajo de calidad					
10	Recibo reconocimiento o elogios por parte de mis superiores por haber realizado un trabajo de calidad					
11	La organización realiza capacitaciones que me ayudan a mejorar el servicio brindado al cliente					
12	Cuento con la información necesaria para poder brindar una buena atención al cliente					

### Anexo 03: Ficha de validación de instrumento

		Manual de Presentación de Proyecto de Investigación e Informe Final	COD. DE DOC. MAN.COD OP...UI	VERSIÓN: 1.0	PÁGINA: 1
---	--	---	---------------------------------------	-----------------	--------------

#### FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

##### I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y nombres del experto: Gutiérrez Castillo Sergio Paul
- 1.2 Grado académico: Doctor en Ciencia, Tecnología y Medio Ambiente / Evaluación de Impacto Ambiental
- 1.3 Título de la Investigación: Influencia del estrés laboral y el desempeño de los trabajadores de la financiera Caja los Andes, Distrito De Ilave-2023.
- 1.4 Denominación del instrumento: Cuestionario

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/ CUANTITATIVOS	Deficiente	Regular	Buena	Muy Buena	Excelente
		0	1	2	3	4
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.				X	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables medibles.				X	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de la ciencia y tecnología.			X		
4. ORGANIZACIÓN	Tiene una organización lógica.			X		
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.				X	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.				X	
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio.			X		
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables			X		
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del estudio.				X	
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.				X	
SUB TOTAL				8	18	
TOTAL		26				

REVISADO POR: V"B"	APROBADO POR: V"B"	FECHA DE APROBACIÓN:
Prohibida su reproducción sin autorización del Director de la Unidad de Calidad y Acreditación		

		Manual de Presentación de Proyecto de Investigación o Informe Final	COD. DE DOC. MANC.OU. OF.: UI	VERSIÓN: 1.0	PÁGINA: 2
---	---	---	--	-----------------	--------------

**VALORACIÓN**

Deficiente ( )	Regular ( )	Buena ( )	Muy Buena (X)	Excelente ( )
0 - 8	9 - 16	17 - 24	25 - 32	33 - 40

Lugar y fecha: **Puno 29 setiembre del 2023.**



.....  
**Firma del experto**

**Nombre:** Dr. Sergio Paul Gutiérrez Castillo

**DNI:** 70028564

REVISADO POR V/B*	APROBADO POR V/B*	FECHA DE APROBACIÓN:
Prohibida su reproducción sin autorización del Director de la Unidad de Calidad y Acreditación		

## Anexo 04: Compromiso ético para trabajos de investigación.

	Manual de Presentación de Proyecto de Investigación e Informe Final	COD. DE DOG. MAN. COD. OF. DI	VERSIÓN. 2.0	PÁGINA 1
---	---	-------------------------------	--------------	----------

### ANEXO N°01

#### COMPROMISO ÉTICO PARA TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN

El presente proyecto de investigación titulado Influencia del estrés laboral y el desempeño de los trabajadores de la financiera Caja los Andes, Distrito de Ilave-2023.

Ha sido elaborado y desarrollado por XINEA LUZ ATENCIO MAMANI, planificado por el Centro de Investigación Científica para que sea realizado en estricto apego a la metodología de la investigación y a las normas éticas para investigación.

En vista de lo anterior, yo bachiller de la carrera profesional de Contabilidad y Finanzas y/o estudiante de último año de la Carrera de Contabilidad y Finanzas, con código número 161120, me comprometo a realizar las siguientes acciones:

- He desarrollado esta investigación siguiendo las instrucciones brindadas por el CI, desde la elaboración del marco referencial y recolección de la información, hasta el análisis de datos y elaboración del informe final. En tal sentido la información contenida en el presente documento es producto de mi trabajo personal, apegándose a la legislación sobre propiedad intelectual, sin haber incurrido en falsificación de la información o cualquier tipo de fraude, por lo cual me someto a las normas disciplinarias establecidas por el CI- UPSC.
- Al respecto en circunstancias especiales y formas de vidas particulares con consideración a la perspectiva.
- A realizar el proceso de investigación con integridad científica.
- A obtener la información consentida de los participantes en la investigación.

A garantizar el bienestar de animales, en cualquier tipo de investigación (No marque, si su proyecto no lo amerita).

  
.....

FIRMA DEL AUTOR



Huella dactilar

REVISADO POR: V°B°	APROBADO POR: V°B°	FECHA DE APROBACIÓN: 31 de agosto del 2021
Prohibida su reproducción sin autorización del Director de la Unidad de Calidad y Acreditación		

Escaneado con CamScanner

**Anexo 05: Consentimiento informado (para mayores de edad).**

	Manual de Presentación de Proyecto de Investigación e Informe Final	COD. DE DCC. MAN. COD. OF. 01	VERSIÓN 2.0	PÁGINA 2
---	---	-------------------------------	-------------	----------

**ANEXO N°03**

**CONSENTIMIENTO INFORMADO (PARA MAYORES DE EDAD)**

**TÍTULO DE INVESTIGACIÓN:**

Influencia del estrés laboral y el desempeño de los trabajadores de la financiera Caja los Andes, Distrito de Ilave-2023.

**BREVE DESCRIPCIÓN:**

Se presenta los siguientes cuestionarios con fines de investigación, para medir su percepción respecto a la sobrecarga laboral, cuya encuesta servirá para obtener datos referidos sobre lo indicado, la información que proporcione será de tratamiento confidencial.

La participación en este estudio es completamente Voluntaria y Confidencial.

La información que nos proporcione será manejada confidencialmente, pues solo los investigadores tendrán acceso a esta información, por tanto, será protegida.

La aplicación del instrumento tiene una duración aproximada de 10 minutos y consiste en resolver dos cuestionarios con una serie de preguntas acerca de Estrés laboral y Desempeño de los trabajadores de la financiera de Caja los Andes, dicha información será analizada por el investigador de la rama.

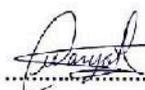
**DECLARACIONES:**

Declaro mediante este documento que he sido informado plenamente sobre el trabajo de investigación, así mismo se me informó del objetivo del estudio y sus beneficios, para mí.

En consecuencia, doy mi consentimiento para la participación en el estudio descrito:

Margot Yeny Paucar Ginez

Nombre del participante



Firma

Xinea Luz Alencio Mamani

Nombre del investigador



Firma

REVISADO POR: V°B°	APROBADO POR V°B°	FECHA DE APROBACIÓN: 31 de agosto del 2021
Prohibida su reproducción sin autorización del Director de la Unidad de Calidad y Acreditación		

Elaborado con CamScanner

**Anexo 06:** Solicitud para realizar el cuestionario a los trabajadores de Caja los Andes, en el distrito de Ilave.

**RECIBIDO**  
FECHA: 02/12/2023 HORA: 9:00 PM  
FIRMA

  
CAJA RURAL DE AHORRO Y CRÉDITO  
"LOS ANDES" S.A.  
ELMER ROMERO SALCEDO  
GERENTE GENERAL ADJUNTO

"Año de la Unidad, la Paz y el Desarrollo"

**SOLICITO: Permiso para realizar trabajo de investigación**

**SEÑOR GERENTE GENERAL DE LA CAJA RURAL DE AHORRO Y  
CRÉDITO "LOS ANDES" S.A. M.SC. ELMER ROMERO SALCEDO**

Yo, **Xinea Luz Atencio Mamani** identificado con **DNI N° 73624359**, domiciliado en el Jr. 08 de abril, de la ciudad de Ilave, ante usted con el debido respeto me presento y expongo:

Que, teniendo la posibilidad de realizar la investigación en el aspecto laboral; solicito a Ud. permiso para realizar trabajo de investigación, con la aplicación de encuestas en su Institución, sobre la **INFLUENCIA DEL ESTRÉS LABORAL Y EL DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES DE LA FINANCIERA CAJA LOS ANDES, DISTRITO DE ILAVE-2023**, para optar el título profesional de Contador Público; UNIVERSIDAD PRIVADA SAN CARLOS.

En tal sentido, solicito a Usted Señor Gerente General se declare procedente mi solicitud en los términos que vengo solicitando.

**POR LO EXPUESTO**

Ruego a Usted acceder a mi petición por ser de justicia y legal; del mismo que estaré muy agradecido.

Ilave, 02 de Diciembre del 2023

Atentamente,

  
\_\_\_\_\_  
**Xinea Luz Atencio Mamani**  
DNI N° 73624359

Formulario de Solicitud

### Anexo 07: Llenado del cuestionario de estrés laboral.

**CUESTIONARIO: ESTRÉS LABORAL**

Presentación: Estimado (a) participante, se presenta el siguiente cuestionario con fines de investigación, para medir su percepción respecto a la sobrecarga laboral, cuya encuesta servirá para obtener datos referidos sobre lo indicado, la información que proporcione será de tratamiento confidencial. Instrucciones: Estimado(a) participante, marcar (X) en cada recuadro la respuesta que mejor represente su percepción, favor de marcar todas las preguntas sin dejar ninguna vacía. Para ello, usar la escala y valor asignado. Nunca (1), Casi nunca (2), A Veces (3), Casi siempre (4) Siempre (5).

N°	Dimensión 1: Agotamiento emocional	1	2	3	4	5
1	La carga de trabajo acumulada por la falta de personal me genera estrés			X		
2	Me estresa cuando me retraso en mi trabajo, porque dependo de otros compañeros		X			
3	La carga de trabajo que tengo me genera fatiga			X		
4	Llevo trabajo a casa todas las noches o fines de semana ocasionando fatiga			X		
<b>Dimensión 2: Despersonalización</b>						
5	Tengo poco interés por las cosas que realizo en mi trabajo		X			
6	Siento que la labor que realizo no es muy interesante o importante para la organización		X			
7	Me siento entusiasmado cuando mis superiores reconocen el trabajo realizado		X			
8	Me entusiasma ayudar a mis compañeros con su labor encomendada		X			
<b>Dimensión 3: Realización personal</b>						
9	Me desenvuelvo bien al resolver los problemas que se presentan			X		
10	Trato eficazmente los problemas de la organización				X	
11	Cuento con el apoyo de mi superior para continuar con mi crecimiento profesional y personal				X	
12	El área de Recursos Humanos gestiona con instituciones educativas para realizar diplomados o cursos que ayudan con el crecimiento personal y profesional			X		

Escaneado con CamScanner

### QUESTIONARIO: ESTRÉS LABORAL

Presentación: Estimado (a) participante, se presenta el siguiente cuestionario con fines de investigación, para medir su percepción respecto a la sobrecarga laboral, cuya encuesta servirá para obtener datos referidos sobre lo indicado, la información que proporcione será de tratamiento confidencial. Instrucciones: Estimado(a) participante, marcar (X) en cada recuadro la respuesta que mejor represente su percepción, favor de marcar todas las preguntas sin dejar ninguna vacía. Para ello, usar la escala y valor asignado. Nunca (1), Casi nunca (2), A Veces (3), Casi siempre (4) Siempre (5).

N°	Dimensión 1: Agotamiento emocional	1	2	3	4	5
1	La carga de trabajo acumulada por la falta de personal me genera estrés			X		
2	Me estresa cuando me retraso en mi trabajo, porque dependo de otros compañeros		X			
3	La carga de trabajo que tengo me genera fatiga			X		
4	Llevo trabajo a casa todas las noches o fines de semana ocasionando fatiga			X		
Dimensión 2: Despersonalización						
5	Tengo poco interés por las cosas que realizo en mi trabajo		X			
6	Siento que la labor que realizo no es muy interesante o importante para la organización		X			
7	Me siento entusiasmado cuando mis superiores reconocen el trabajo realizado				X	
8	Me entusiasma ayudar a mis compañeros con su labor encomendada		X			
Dimensión 3: Realización personal						
9	Me desenvuelvo bien al resolver los problemas que se presentan				X	
10	Trato eficazmente los problemas de la organización				X	
11	Cuento con el apoyo de mi superior para continuar con mi crecimiento profesional y personal				X	
12	El área de Recursos Humanos gestiona con Instituciones educativas para realizar diplomados o cursos que ayudan con el crecimiento personal y profesional			X		

Escaneado con CamScanner

### CUESTIONARIO: ESTRÉS LABORAL

**Presentación:** Estimado (a) participante, se presenta el siguiente cuestionario con fines de investigación, para medir su percepción respecto a la sobrecarga laboral, cuya encuesta servirá para obtener datos referidos sobre lo indicado, la información que proporcione será de tratamiento confidencial. **Instrucciones:** Estimado(a) participante, marcar (X) en cada recuadro la respuesta que mejor represente su percepción, favor de marcar todas las preguntas sin dejar ninguna vacía. Para ello, usar la escala y valor asignado. Nunca (1), Casi nunca (2), A Veces (3), Casi siempre (4) Siempre (5).

N°	Dimensión 1: Agotamiento emocional	1	2	3	4	5
1	La carga de trabajo acumulada por la falta de personal me genera estrés			X		
2	Me estresa cuando me retraso en mi trabajo, porque dependo de otros compañeros		X			
3	La carga de trabajo que tengo me genera fatiga			X		
4	Llevo trabajo a casa todas las noches o fines de semana ocasionando fatiga			X		
	<b>Dimensión 2: Despersonalización</b>					
5	Tengo poco interés por las cosas que realizo en mi trabajo		X			
6	Siento que la labor que realizo no es muy interesante o importante para la organización		X			
7	Me siento entusiasmado cuando mis superiores reconocen el trabajo realizado				X	
8	Me entusiasma ayudar a mis compañeros con su labor encomendada		X			
	<b>Dimensión 3: Realización personal</b>					
9	Me desenvuelvo bien al resolver los problemas que se presentan				X	
10	Trato eficazmente los problemas de la organización				X	
11	Cuento con el apoyo de mi superior para continuar con mi crecimiento profesional y personal				X	
12	El área de Recursos Humanos gestiona con Instituciones educativas para realizar diplomados o cursos que ayudan con el crecimiento personal y profesional			X		

Escaneado con CamScanner

### CUESTIONARIO: ESTRÉS LABORAL

Presentación: Estimado (a) participante, se presenta el siguiente cuestionario con fines de investigación, para medir su percepción respecto a la sobrecarga laboral, cuya encuesta servirá para obtener datos referidos sobre lo indicado, la información que proporcione será de tratamiento confidencial. Instrucciones: Estimado(a) participante, marcar (X) en cada recuadro la respuesta que mejor represente su percepción, favor de marcar todas las preguntas sin dejar ninguna vacía. Para ello, usar la escala y valor asignado. Nunca (1), Casi nunca (2), A Veces (3), Casi siempre (4) Siempre (5).

N°	Dimensión 1: Agotamiento emocional	1	2	3	4	5
1	La carga de trabajo acumulada por la falta de personal me genera estrés			X		
2	Me estresa cuando me retraso en mi trabajo, porque dependo de otros compañeros	X				
3	La carga de trabajo que tengo me genera fatiga			X		
4	Llevo trabajo a casa todas las noches o fines de semana ocasionando fatiga				X	
<b>Dimensión 2: Despersonalización</b>						
5	Tengo poco interés por las cosas que realizo en mi trabajo		X			
6	Siento que la labor que realizo no es muy interesante o importante para la organización		X			
7	Me siento entusiasmado cuando mis superiores reconocen el trabajo realizado				X	
8	Me entusiasma ayudar a mis compañeros con su labor encomendada			X		
<b>Dimensión 3: Realización personal</b>						
9	Me desenvuelvo bien al resolver los problemas que se presentan				X	
10	Trato eficazmente los problemas de la organización				X	
11	Cuento con el apoyo de mi superior para continuar con mi crecimiento profesional y personal				X	
12	El área de Recursos Humanos gestiona con Instituciones educativas para realizar diplomados o cursos que ayudan con el crecimiento personal y profesional			X		

Escaneado con CamScanner

## Anexo 08: Llenado del cuestionario de desempeño de los trabajadores.

### CUESTIONARIO 02: DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES

**Presentación:** Estimado (a) participante, se presenta el siguiente cuestionario con fines de investigación, para medir su percepción respecto al desempeño, cuya encuesta servirá para obtener datos referidos sobre lo indicado, la información que proporcione será de tratamiento confidencial.

**Instrucciones:** Estimado(a) participante, marcar (X) en cada recuadro la respuesta que mejor represente su percepción, favor de marcar todas las preguntas sin dejar ninguna vacía. Para ello, usar la escala y valor asignado.

Nunca (1), Casi nunca (2), A veces (3), Casi siempre (4) Siempre (5).

N°	Dimensión 1: Habilidades y Capacidades	1	2	3	4	5
1	Cumple con las funciones de su cargo para llegar a los objetivos generales de la organización				X	
2	Se capacita constantemente para ampliar los conocimientos de su cargo				X	
3	Es puntual con las fechas de entrega sobre las tareas encomendadas				X	
4	Llega puntual a su centro laboral				X	
	<b>Dimensión 2: Comportamientos</b>					
5	Me responsabilizan de realizar diversas labores al mismo tiempo			X		
6	Creo tener poca responsabilidad en mi trabajo dentro de la organización		X			
7	Su jefe inmediato permite que desarrolle su liderazgo y toma en cuenta sus opiniones			X		
8	Demuestras tus actitudes, propósitos y valores cuando lideras a un grupo de personas			X		
	<b>Dimensión 3: Metas y Resultados</b>					
9	Cuento con las herramientas y el equipo necesario para realizar un trabajo de calidad				X	
10	Recibo reconocimiento o elogios por parte de mis superiores por haber realizado un trabajo de calidad			X		
11	La organización realiza capacitaciones que me ayudan a mejorar el servicio brindado al cliente			X		
12	Cuento con la información necesaria para poder brindar una buena atención al cliente				X	

Escaneado con CamScanner

**CUESTIONARIO 02: DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES**

**Presentación:** Estimado (a) participante, se presenta el siguiente cuestionario con fines de investigación, para medir su percepción respecto al desempeño, cuya encuesta servirá para obtener datos referidos sobre lo indicado, la información que proporcione será de tratamiento confidencial.

**Instrucciones:** Estimado(a) participante, marcar (X) en cada recuadro la respuesta que mejor represente su percepción, favor de marcar todas las preguntas sin dejar ninguna vacía. Para ello, usar la escala y valor asignado. Nunca (1), Casi nunca (2), A veces (3), Casi siempre (4) Siempre (5).

N°	Dimensión 1: Habilidades y Capacidades	1	2	3	4	5
1	Cumple con las funciones de su cargo para llegar a los objetivos generales de la organización			X		
2	Se capacita constantemente para ampliar los conocimientos de su cargo			X		
3	Es puntual con las fechas de entrega sobre las tareas encomendadas				X	
4	Llega puntual a su centro laboral				X	
	<b>Dimensión 2: Comportamientos</b>					
5	Me responsabilizan de realizar diversas labores al mismo tiempo			X		
6	Creo tener poca responsabilidad en mi trabajo dentro de la organización		X			
7	Su jefe inmediato permite que desarrolle su liderazgo y toma en cuenta sus opiniones			X		
8	Demuestras tus actitudes, propósitos y valores cuando lideras a un grupo de personas			X		
	<b>Dimensión 3: Metas y Resultados</b>					
9	Cuento con las herramientas y el equipo necesario para realizar un trabajo de calidad				X	
10	Recibo reconocimiento o elogios por parte de mis superiores por haber realizado un trabajo de calidad			X		
11	La organización realiza capacitaciones que me ayudan a mejorar el servicio brindado al cliente			X		
12	Cuento con la información necesaria para poder brindar una buena atención al cliente				X	

Escaneado con CamScanner

### CUESTIONARIO 02: DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES

**Presentación:** Estimado (a) participante, se presenta el siguiente cuestionario con fines de investigación, para medir su percepción respecto al desempeño, cuya encuesta servirá para obtener datos referidos sobre lo indicado, la información que proporcione será de tratamiento confidencial.

**Instrucciones:** Estimado(a) participante, marcar (X) en cada recuadro la respuesta que mejor represente su percepción, favor de marcar todas las preguntas sin dejar ninguna vacía. Para ello, usar la escala y valor asignado. Nunca (1), Casi nunca (2), A veces (3), Casi siempre (4) Siempre (5).

N°	Dimensión 1: Habilidades y Capacidades	1	2	3	4	5
1	Cumple con las funciones de su cargo para llegar a los objetivos generales de la organización				X	
2	Se capacita constantemente para ampliar los conocimientos de su cargo			X		
3	Es puntual con las fechas de entrega sobre las tareas encomendadas				X	
4	Llega puntual a su centro laboral				X	
	<b>Dimensión 2: Comportamientos</b>					
5	Me responsabilizan de realizar diversas labores al mismo tiempo			X		
6	Creo tener poca responsabilidad en mi trabajo dentro de la organización		X			
7	Su jefe inmediato permite que desarrolle su liderazgo y toma en cuenta sus opiniones			X		
8	Demuestras tus actitudes, propósitos y valores cuando lideras a un grupo de personas			X		
	<b>Dimensión 3: Metas y Resultados</b>					
9	Cuento con las herramientas y el equipo necesario para realizar un trabajo de calidad				X	
10	Recibo reconocimiento o elogios por parte de mis superiores por haber realizado un trabajo de calidad			X		
11	La organización realiza capacitaciones que me ayudan a mejorar el servicio brindado al cliente			X		
12	Cuento con la información necesaria para poder brindar una buena atención al cliente				X	

Escaneado con CamScanner

**CUESTIONARIO 02: DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES**

**Presentación:** Estimado (a) participante, se presenta el siguiente cuestionario con fines de investigación, para medir su percepción respecto al desempeño, cuya encuesta servirá para obtener datos referidos sobre lo indicado, la información que proporcione será de tratamiento confidencial.

**Instrucciones:** Estimado(a) participante, marcar (X) en cada recuadro la respuesta que mejor represente su percepción, favor de marcar todas las preguntas sin dejar ninguna vacía. Para ello, usar la escala y valor asignado Nunca (1), Casi nunca (2), A veces (3), Casi siempre (4) Siempre (5).

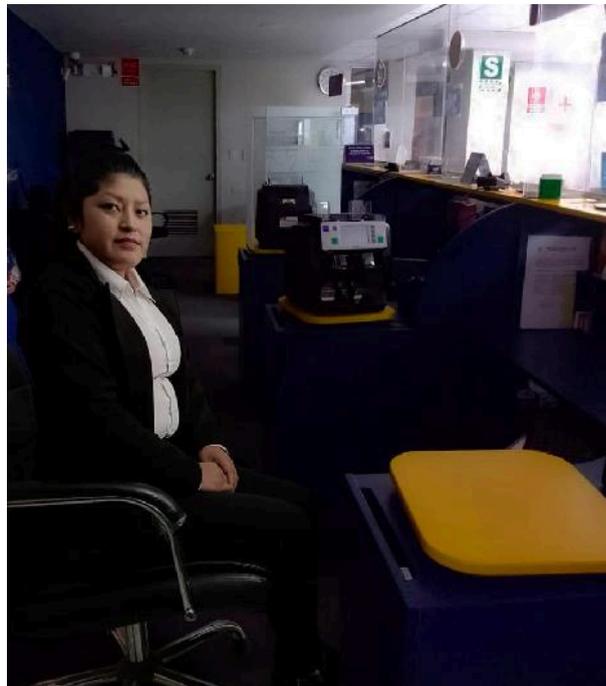
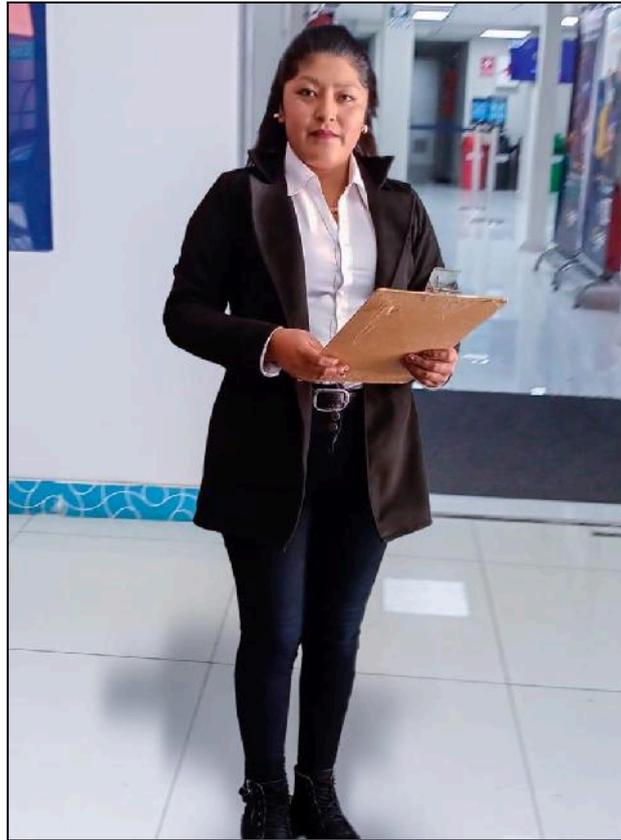
N°	Dimensión 1: Habilidades y Capacidades	1	2	3	4	5
1	Cumple con las funciones de su cargo para llegar a los objetivos generales de la organización				X	
2	Se capacita constantemente para ampliar los conocimientos de su cargo			X		
3	Es puntual con las fechas de entrega sobre las tareas encomendadas				X	
4	Llega puntual a su centro laboral				X	
<b>Dimensión 2: Comportamientos</b>						
5	Me responsabilizan de realizar diversas labores al mismo tiempo			X		
6	Creo tener poca responsabilidad en mi trabajo dentro de la organización		X			
7	Su jefe inmediato permite que desarrolle su liderazgo y toma en cuenta sus opiniones			X		
8	Demuestras tus actitudes, propósitos y valores cuando lideras a un grupo de personas			X		
<b>Dimensión 3: Metas y Resultados</b>						
9	Cuento con las herramientas y el equipo necesario para realizar un trabajo de calidad				X	
10	Recibo reconocimiento o elogios por parte de mis superiores por haber realizado un trabajo de calidad			X		
11	La organización realiza capacitaciones que me ayudan a mejorar el servicio brindado al cliente			X		
12	Cuento con la información necesaria para poder brindar una buena atención al cliente				X	

Escaneado con CamScanner

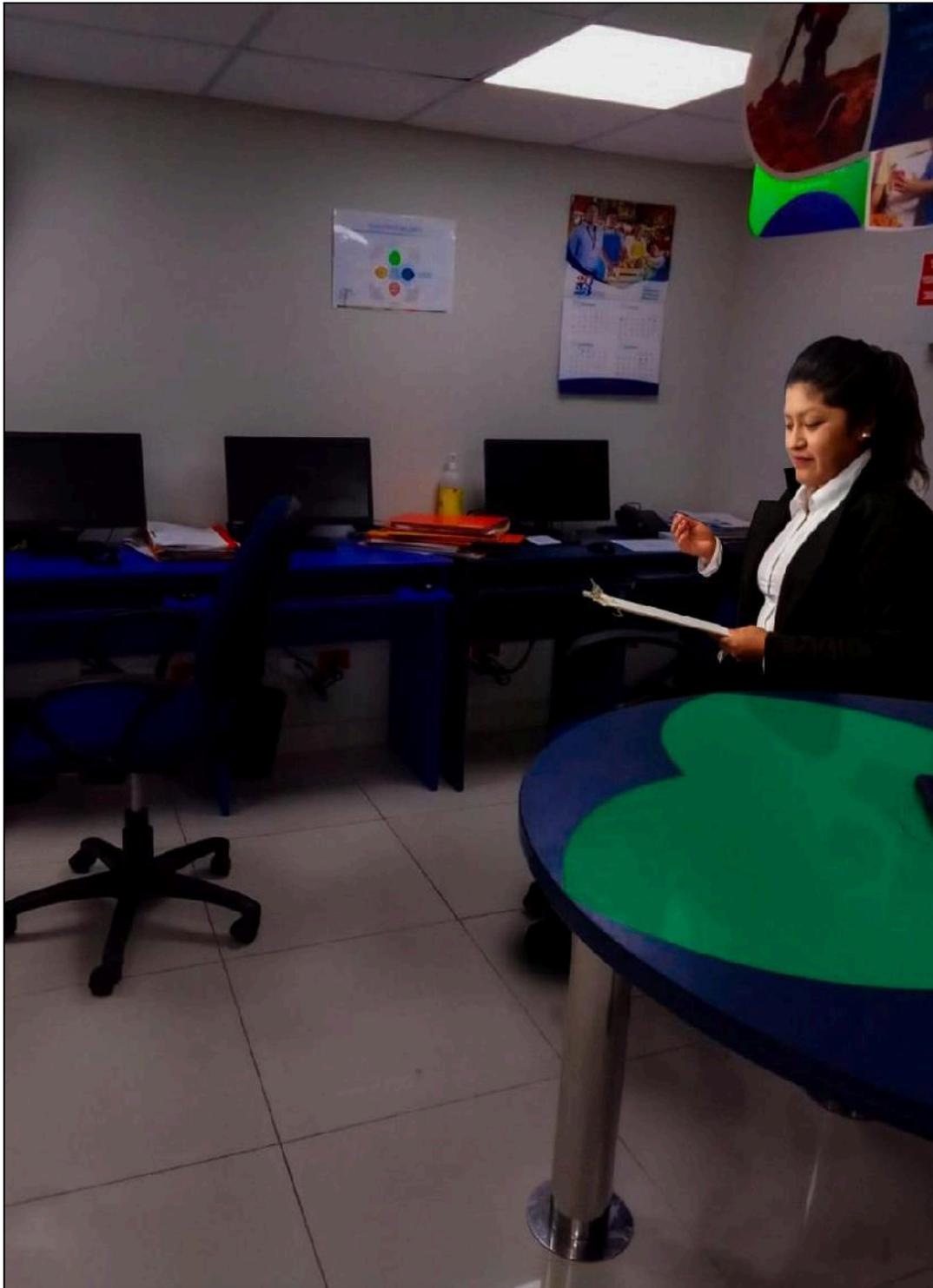
**Anexo 09:** Panel fotográfico



**Figura 34:** Llegada a la financiera Caja los Andes en el distrito de Ilave.



**Figura 35:** Dentro de la financiera Caja los Andes.



**Figura 36:** Dando indicaciones para el desarrollo de los cuestionarios a los trabajadores de la financiera Caja los Andes.



**Figura 37:** Llenado de los cuestionarios por los trabajadores de la financiera Caja los Andes.



**Figura 38:** Llenado de los cuestionarios por los trabajadores de la financiera Caja los Andes.

**Anexo 10:** Base de datos de la encuesta.

N°	Dimensión 1: Agotamiento emocional				Dimensión 2: Despersonalización				Dimensión 3: Realización personal			
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12
1	5	4	4	4	2	1	1	1	1	4	4	4
2	1	1	3	2	1	2	5	5	1	5	5	5
3	5	5	5	5	4	4	5	4	1	4	3	3
4	1	4	4	2	5	3	5	4	1	4	4	4
5	5	5	5	5	5	2	2	2	1	5	2	2
6	1	1	1	2	4	4	4	4	1	4	3	4
7	4	4	4	4	3	2	2	2	1	2	3	3
8	2	2	2	2	3	3	3	3	1	4	3	4
9	4	4	4	4	2	2	4	4	1	3	3	3
10	5	4	3	3	4	2	4	4	1	4	4	4
11	5	3	4	4	5	1	1	3	1	4	4	4
12	4	4	4	4	3	3	5	5	1	4	2	2
13	4	2	3	2	5	2	4	4	1	4	2	2
14	2	4	3	3	4	3	5	5	1	5	2	2
15	5	3	3	3	5	2	4	4	1	3	3	3
16	4	4	4	4	4	4	5	5	1	5	5	5
17	3	3	3	3	5	2	2	2	1	2	2	2
18	5	5	3	3	2	2	5	5	1	5	5	5
19	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	1
20	5	3	3	3	4	3	3	3	1	3	3	3
21	5	5	5	5	5	3	4	4	1	3	3	3
22	4	3	3	3	4	4	4	4	1	4	4	4
23	4	4	3	3	3	2	5	5	1	3	3	3
24	4	4	4	4	5	5	5	5	1	3	3	3
25	5	3	3	3	1	2	2	2	1	2	2	2

N°	Dimensión 1: Habilidades y Capacidades				Dimensión 2: Comportamie ntos				Dimensión 3: Metas y Resultados			
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12
1	5	3	3	4	2	1	4	4	4	5	4	4
2	5	5	5	4	4	4	4	3	3	3	3	3
3	4	4	1	1	2	1	4	5	4	4	4	4
4	4	3	3	3	3	1	1	4	4	1	1	1
5	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	4	4
6	5	5	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2
7	4	4	4	5	3	3	3	5	5	3	3	3
8	5	5	5	5	3	1	4	4	4	3	3	3
9	4	1	2	5	5	5	5	5	4	4	4	4
10	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4
11	4	4	4	5	1	1	1	1	1	5	4	4
12	3	3	5	4	2	2	4	5	5	1	1	1
13	3	2	2	2	2	2	2	2	2	5	3	3
14	5	5	3	5	4	4	4	5	4	4	4	4
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	5	3	3	4	3	3	3	3	3	3	5	5
17	2	2	2	3	1	1	4	4	4	4	4	4
18	5	3	4	4	3	3	3	5	5	2	5	5
19	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3
20	3	3	3	3	1	1	1	1	3	3	5	5
21	3	3	5	3	3	3	3	5	5	5	5	5
22	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3
23	3	3	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5
24	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	5	5
25	2	2	2	2	1	1	1	1	1	5	5	5