

**UNIVERSIDAD NACIONAL
TORIBIO RODRÍGUEZ DE MENDOZA DE AMAZONAS**



**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y
ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE
EMPRESAS**

**TESIS PARA OBTENER
EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS
COLABORADORES DE LA CAJA MUNICIPAL DE
AHORRO Y CRÉDITO PIURA SAC, AGENCIA
CHACHAPOYAS, 2021.**

Autor:

Bach. Jhonel La Torre Portocarrero

Asesor:

Dr. Carlos Alberto Hinojosa Salazar

Registro: (.....)

CHACHAPOYAS – PERÚ

2023

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL DE LA UNTRM



UNTRM

REGLAMENTO GENERAL

PARA EL OTORGAMIENTO DEL GRADO ACADÉMICO DE BACHILLER, MAESTRO O DOCTOR Y DEL TÍTULO PROFESIONAL

ANEXO 3-H

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL DE LA UNTRM

1. Datos de autor 1

Apellidos y nombres (tener en cuenta las tildes): La Torre Portocarrero Shonel
DNI N°: 71339016
Correo electrónico: Shonel.l.p.1997@gmail.com
Facultad: Ciencias Económicas y Administrativas
Escuela Profesional: Administración de Empresas

Datos de autor 2

Apellidos y nombres (tener en cuenta las tildes): _____
DNI N°: _____
Correo electrónico: _____
Facultad: _____
Escuela Profesional: _____

2. Título de la tesis para obtener el Título Profesional

Estres y Desempeño laboral de los Colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Pívoli SAC, Agencia Chachapoyas 2017.

3. Datos de asesor 1

Apellidos y nombres: Dr. Carlos Alberto Hinojosa Salazar
DNI, Pasaporte, C.E N°: 33958820
Open Research and Contributor-ORCID (<https://orcid.org/0000-0002-9670-0970>)

Datos de asesor 2

Apellidos y nombres: _____
DNI, Pasaporte, C.E N°: _____
Open Research and Contributor-ORCID (<https://orcid.org/0000-0002-9670-0970>) 0000-0001-5603-0979

4. Campo del conocimiento según la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos- OCDE (ejemplo: Ciencias médicas, Ciencias de la Salud-Medicina básica- Inmunología)

https://catalogos.concytec.gob.pe/vocabulario/ocde_ford.html
5.00.00 Ciencias Sociales / 5.02.01 Economía / 5.02.04 Negocios Administrativos

5. Originalidad del Trabajo

Con la presentación de esta ficha, el(la) autor(a) o autores(as) señalan expresamente que la obra es original, ya que sus contenidos son producto de su directa contribución intelectual. Se reconoce también que todos los datos y las referencias a materiales ya publicados están debidamente identificados con su respectivo crédito e incluidos en las notas bibliográficas y en las citas que se destacan como tal.

6. Autorización de publicación

El(los) titular(es) de los derechos de autor otorga a la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas (UNTRM), la autorización para la publicación del documento indicado en el punto 2, bajo la Licencia *creative commons* de tipo BY-NC: Licencia que permite distribuir, remezclar, retocar, y crear a partir de su obra de forma no comercial por lo que la Universidad deberá publicar la obra poniéndola en acceso libre en el repositorio institucional de la UNTRM y a su vez en el Registro Nacional de Trabajos de Investigación-RENATI, dejando constancia que el archivo digital que se está entregando, contiene la versión final del documento sustentado y aprobado por el Jurado Evaluador.

Chachapoyas, 04 de Julio de 2023

Firma del autor 1

Firma del autor 2

Firma del Asesor 1

Firma del Asesor 2

DEDICATORIA

La presente tesis está dedicada en primer lugar a Dios porque me dio las fuerzas para seguir adelante y culminar mis estudios de manera óptima; también a mis queridos padres por su gran apoyo incondicional que me brindan cada día para seguir adelante y ser un profesional de bien en la sociedad y así lograr todas mis metas.

AGRADECIMIENTO

Al Dr. Carlos Alberto Hinojoza Salazar por haberme asesorado y por su apoyo que me brindo para el desarrollo de mi tesis.

A los colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura SAC - Agencia Chachapoyas, por su contribución en el desarrollo de los cuestionarios con el fin de conseguir los objetivos plasmados en la presente tesis.

**AUTORIDADES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL TORIBIO RODRÍGUEZ
DE MENDOZA DE AMAZONAS**

Ph.D. JORGE LUIS MAICELO QUINTANA
RECTOR

Dr. OSCAR ANDRÉS GAMARRA TORRES
VICERRECTOR ACADÉMICO

Dra. MARÍA NELLY LUJÁN ESPINOZA
VICERRECTORA DE INVESTIGACIÓN

Mg. CIRILO LORENZO ROJAS MALLQUI
**DECANO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y
ADMINISTRATIVAS**

VISTO BUENO DEL ASESOR DE LA TESIS



UNTRM

REGLAMENTO GENERAL
PARA EL OTORGAMIENTO DEL GRADO ACADÉMICO DE
BACHILLER, MAESTRO O DOCTOR Y DEL TÍTULO PROFESIONAL

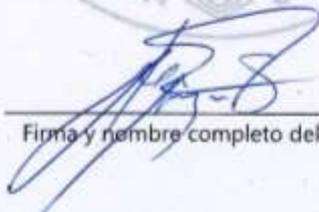
ANEXO 3-L

VISTO BUENO DEL ASESOR DE TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL

El que suscribe el presente, docente de la UNTRM (X)/Profesional externo (), hace constar que ha asesorado la realización de la Tesis titulada Estres y Desempeño Laboral de los Colaboradores de la Casa Municipal de Ahorro y Crédito Pisco SAC, Agencia Chachapoyas 2021 del egresado Shonel La Torre Portocarrero de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas Escuela Profesional de Administración de Empresas de esta Casa Superior de Estudios.

El suscrito da el Visto Bueno a la Tesis mencionada, dándole pase para que sea sometida a la revisión por el Jurado Evaluador, comprometiéndose a supervisar el levantamiento de observaciones que formulen en Acta en conjunto, y estar presente en la sustentación.

Chachapoyas, 15 de Marzo de 2023


Firma y nombre completo del Asesor

JURADO EVALUADOR DE LA TESIS



Dr. BENJAMIN ROLDAN POLO ESCOBAR
PRESIDENTE



Dra. MILENA LETICIA WEEPIU SAMEKASH
SECRETARIO



Mg. MIULLER RAUL MUÑOZ ZUMAETA
VOCAL

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DE LA TESIS



UNTRM

REGLAMENTO GENERAL
PARA EL DESARROLLO DEL GRADO ACADÉMICO DE
BACHILLER, MAESTRO O DOCTOR Y DEL TÍTULO PROFESIONAL

ANEXO 3-Q

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DE LA TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL

Los suscritos, miembros del Jurado Evaluador de la Tesis titulada:

Estres y Desempeño Laboral de los Colaboradores de la Caja
Municipal de Areca y Crédito Pisco SAC, Agencia Chachapoyas, 2011

presentada por el estudiante ()/egresado (x) Jhanel La Torre Portocarrero

de la Escuela Profesional de Administración de Empresas

con correo electrónico institucional Jhanel.l.p.1997@gmail.com

después de revisar con el software Turnitin el contenido de la citada Tesis, acordamos:

- La citada Tesis tiene 14 % de similitud, según el reporte del software Turnitin que se adjunta a la presente, el que es menor (x) / igual () al 25% de similitud que es el máximo permitido en la UNTRM.
- La citada Tesis tiene _____ % de similitud, según el reporte del software Turnitin que se adjunta a la presente, el que es mayor al 25% de similitud que es el máximo permitido en la UNTRM, por lo que el aspirante debe revisar su Tesis para corregir la redacción de acuerdo al Informe Turnitin que se adjunta a la presente. Debe presentar al Presidente del Jurado Evaluador su Tesis corregida para nueva revisión con el software Turnitin.



Chachapoyas, 05 de Abril del 2023

Juan Luján
SECRETARIO

Juan Luján
VOCAL

Juan Luján
PRESIDENTE

OBSERVACIONES:

.....
.....

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE LA TESIS



ANEXO 3-5

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL

En la ciudad de Chachapoyas, el día 02 de Mayo del año 2023, siendo las 9:00 horas, el aspirante: Jhonel da Torre Portocarrero, asesorado por Dra. Carlos Alberto Hinajosa Salazar defiende en sesión pública presencial () / a distancia () la Tesis titulada: Estres y Desempeño laboral de los Colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Pivra SAC Agencia Chachapoyas, 2021, para obtener el Título Profesional de Licenciado En Administración de Empresas a ser otorgado por la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas; ante el Jurado Evaluador, constituido por:

Presidente: Dra. Benjamín Roldán Palo Escobar

Secretario: Dra. Milena Leticia Weppio Samahash

Vocal: Mg. Mueller Raúl Muñoz Zumasta

Procedió el aspirante a hacer la exposición de la Introducción, Material y métodos, Resultados, Discusión y Conclusiones, haciendo especial mención de sus aportaciones originales. Terminada la defensa de la Tesis presentada, los miembros del Jurado Evaluador pasaron a exponer su opinión sobre la misma, formulando cuantas cuestiones y objeciones consideraron oportunas, las cuales fueron contestadas por el aspirante.

Tras la intervención de los miembros del Jurado Evaluador y las oportunas respuestas del aspirante, el Presidente abre un turno de intervenciones para los presentes en el acto de sustentación, para que formulen las cuestiones u objeciones que consideren pertinentes.

Seguidamente, a puerta cerrada, el Jurado Evaluador determinó la calificación global concedida a la sustentación de la Tesis para obtener el Título Profesional, en términos de:

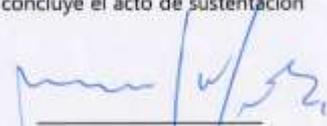
Aprobado () por Unanimidad () / Mayoría () Desaprobado ()

Otorgada la calificación, el Secretario del Jurado Evaluador lee la presente Acta en esta misma sesión pública. A continuación se levanta la sesión.

Siendo las 10:10 horas del mismo día y fecha, el Jurado Evaluador concluye el acto de sustentación de la Tesis para obtener el Título Profesional.


SECRETARIO


VOCAL


PRESIDENTE

OBSERVACIONES:

ÍNDICE

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL DE LA UNTRM.....	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
AUTORIDADES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL TORIBIO RODRÍGUEZ DE MENDOZA DE AMAZONAS	v
VISTO BUENO DEL ASESOR DE LA TESIS	vi
JURADO EVALUADOR DE LA TESIS	vii
CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DE LA TESIS.....	viii
ACTA DE SUSTENTACIÓN DE LA TESIS.....	ix
ÍNDICE.....	x
ÍNDICE DE TABLAS	xii
RESUMEN	xiii
ABSTRACT.....	xiv
I. INTRODUCCIÓN	15
II. MATERIAL Y MÉTODOS.....	18
2.1. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.....	18
2.1.1. Tipo y nivel de investigación	18
2.1.2. Diseño de investigación.	18
2.2. POBLACIÓN, MUESTRA Y MUESTREO	19
2.3. MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS Y PROCEDIMIENTO.....	19
2.3.1. Métodos.....	19
2.3.2. Técnicas.....	20
2.3.3. Instrumentos	20

2.4. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS	21
III. RESULTADOS	23
IV. DISCUSIÓN	30
V. CONCLUSIONES	34
VI. RECOMENDACIONES	36
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	37
ANEXOS	40

ÍNDICE DE TABLAS

<i>Tabla 1. Población Muestral de estudio.....</i>	<i>19</i>
<i>Tabla 2. Estadísticas de fiabilidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura SAC.....</i>	<i>21</i>
<i>Tabla 3. Tabla cruzada estrés laboral vs desempeño laboral.....</i>	<i>23</i>
<i>Tabla 4. Diagnóstico del estrés laboral detectado en los operarios de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura SAC-agencia Chachapoyas.....</i>	<i>24</i>
<i>Tabla 5. Diagnóstico del desempeño laboral detectado en los colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura SAC-agencia Chachapoyas.....</i>	<i>25</i>
<i>Tabla 6. Relación entre estrés laboral y el desempeño laboral detectado en los colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura SAC-agencia Chachapoyas.....</i>	<i>26</i>
<i>Tabla 7. Relación entre estrés laboral y la eficacia laboral detectada en los colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura SAC-agencia Chachapoyas.....</i>	<i>27</i>
<i>Tabla 8. Relación entre estrés laboral y la eficiencia laboral detectada en los colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura SAC-agencia Chachapoyas.....</i>	<i>28</i>

RESUMEN

El estrés laboral es una manifestación psicologizo– emocional que se da en gran medida a los colaboradores que no se adecuan a las altas exigencias laborales, expresándose en sus actividades como muy forzosas que producen gran desgaste físico y emocional, las recargas de tareas, la tolerancia va afectando en corto tiempo el desempeño laboral además de su crecimiento personal y profesional, ya que de esta manera el estrés se convierte en cuadro crónico o síndromes que afecta significativamente a los operarios de la caja de ahorro y crédito Piura SAC.

En el presente trabajo de investigación, se tiene como objetivo determinar la incidencia del estrés laboral y el rendimiento laboral de los colaboradores de la caja de ahorro y crédito Piura SAC, se trabajó con el diseño de investigación cuantitativa, correlacional, no experimental y sustantiva porque se orienta a describir y explicar la realidad del problema; este d con un muestra conformada por 25 colaboradores que laboran en la caja de ahorro y crédito Piura SAC, aplicándose el primer cuestionario de la variable independiente (estrés laboral) y el cuestionario para la variable dependiente 8desmepeño laboral), cuyos datos recopilados son procesados en el procesador IBM SPSS Statistics 21, obteniéndose un coeficiente del alfa de Cronbach un grado de 0.70 de confiabilidad aplicadas en la dos variables de estudio.

Se demuestra que la incidencia del estrés laboral es de 71.3% de la muestra de investigación se ubica en un promedio del desempeño laboral en situación de la escala de Likert (37 – 48), Teniendo en cuenta que no existe una diferencia significativa entre las dimensiones del cansancio motivacional, edad, lugar de procedencia, ya que las edades de la mayoría de los trabajadores se sitúan entre los 35 y 45 años de edad. Además, se encuentran propensos a agotarse emocionalmente, la muestra se encuentra representada mayormente por mujeres que presentan estrés laboral, por la que se propone método de motivación psicomotrices para incrementar el rendimiento laboral de los trabajadores.

Palabras Claves:

Estrés, desempeño laboral, administración, pandemia, agentes estresantes.

ABSTRACT

Work stress is a psychologic-emotional manifestation that is given to a large extent to collaborators who do not adapt to the high labor demands, expressing themselves in their activities as very forced that produce great physical and emotional exhaustion, task overloads, tolerance Work performance will appear in a short time, in addition to personal and professional growth, since in this way stress becomes a chronic condition or syndromes that significantly affects the operators of the Piura SAC savings and credit bank.

In the present research work, the objective is to determine the incidence of work stress and the work performance of the collaborators of the Piura SAC savings and credit bank, we worked with the quantitative, correlational, non-experimental and substantive research design because it is oriented to describe and explain the reality of the problem; This d with a sample made up of 25 collaborators who work in the Piura SAC savings and loan bank, applying the first questionnaire of the independent variable (work stress) and the questionnaire for the dependent variable 8, work failure), whose collected data is processed. in the IBM SPSS Statistics 21 processor, obtaining a Cronbach's alpha coefficient, a degree of 0.70 of reliability applied to the two study variables.

It is shown that the incidence of work stress is 71.3% of the research sample, it is located in an average of the work performance in a situation of the Likert scale (37 - 48), taking into account that there is no significant difference between the dimensions of motivational exhaustion, age, place of origin, since the ages of the majority of the workers are between 35 and 45 years of age. In addition, they are probably emotionally exhausted, the sample is represented mostly by women who present work stress, for which a psychomotor motivation method is proposed to increase the work performance of workers.

Keywords:

Stress, work performance, administration, pandemic, stressful agents.

I. INTRODUCCIÓN

Disitricitia vocablo latín que en castellano significa “estrés”, se lo define como impedimento para pensar y desempeñar una actividad a plenitud, teniendo en cuenta que en este proyecto su tratamiento se realizara en la parte laboral, en otras palabras, como estrés laboral que incide en gran forma a los operarios de la caja de ahorro y crédito Piura SAC.

El termino Estrés tuvo sus primeras concepciones científicas en 1932 gracias a Canon da vida al concepto de estrés al tratarlo como una alteración de la homeostasis frente a diversos estímulos, y aunque utiliza el término de forma un tanto vaga cuando se refiere a las personas que lo padecen, sugiere que el estrés tenía una escala y podía medirse., así como este postulado hay variaciones hechas por otros autores que se basan en el concepto de Canon.

Actualmente, los constantes cambios a nivel económico, político, social y tecnológico dentro de las organizaciones imponen mayores exigencias al factor humano. Esto se observa en el incremento de tareas asignadas laboralmente, la necesidad de adecuar nuevas habilidades y saberes, incluso la misma forma de trabajar; bueno, muchas empresas hoy en día son provocadas por el actual contexto de pandemia provocado por el nuevo coronavirus (Covid-19) trabajo remoto para realizar actividades. En este sentido, estos diversos factores conducen al desarrollo del estrés laboral, lo que afecta negativamente el desempeño deportivo de cada trabajador.

La preocupación por el estrés se ha vuelto muy común en estos días, ha aumentado dramáticamente y tiene factores que lo canaliza en un problema de salud. Los especialistas en cuadros de estrés han abordado que en nuestro tiempo la población mayoritariamente está estresada por la influencia de las herramientas tecnológicas en el entorno en el que trabajan, en el que viven, los cambios ambientales y sociales, que les cuesta recuperarse y adaptarse; tal es el caso que suele confundirse con el síndrome de Burnout, con síntomas como las consecuencias emocionales desde los estados de ánimos negativos como la angustia o decepción

Para Torrades (2007) manifiesta que los cuadros de estrés se da por un cumulo de síntomas fisiológicos que hacen que organismo reaccione, a partir del cansancio emocional y a un proceso de despersonalización y la poca realización personal, así mismo divide en cuatro dimensiones: a) Clima Organizacional que son conjuntos de sensaciones e impresiones de los trabajadores sobre el ambiente laboral, b) La estructura organizacional es un sistema jerárquico que se elige para clasificar a los empleados en el organigrama de una empresa operativa, c) El ambiente de trabajo es un espacio creado sensaciones emocionales de los miembros de un grupo de la organización. Motivación de empleados, d) casación emocional que se da por la pérdida constante de energía producto por la insatisfacción académica o laboral dado por el desgaste y sobre todo fatiga corporal.

Algunas particularidades para conocer el estrés, en este proyecto se puede identificar, en particular el bajo rendimiento de los colaboradores debido al clima laboral en la que ellas laboral no son las óptimas, la falta de incentivos al trabajo que los colaboradores realizan, la carga laboral que tienen en las oficinas, ya que trabajan horas extras y también el uso de mascarillas que se tiene regida por una normativa del estado que tienen que cumplir por la emergencia sanitaria que estamos viviendo.

La falta de empatía en otras palabras relaciones nulas o escasa que hay entre los operarios de la caja de ahorro y crédito Piura SAC y la parte administrativa de dicha institución, estas relaciones nulas se manifiestan de manera poco comunicativa para desempeñarse óptimamente.

Ante el problema del desempeño laboral de los colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura SAC-Agencia Chachapoyas, 2021. se ha visto influenciado por los cuadros de estrés que presentan debido a las altas presiones, condiciones no adecuadas y la inexistencia de recompensa de la agencia de bancaria, Desafortunadamente, está la pandemia ha desnudado la falta de valoración al esfuerzo del colaborador en su trabajo para tener una eficiente desempeño y aumento producción por ello se formula la presenta de investigación ¿cuál es la relación del estrés laboral y el desempeño laboral de los colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura SAC-Agencia Chachapoyas, 2021

La metodología utilizada se basa en tipos descriptivos - pertinentes e interpretativos, debido a que las variables asociadas con él se asignan a un grupo o población mediante una fórmula predecible. Los estudios correlacionales combinan rangos de dos o más variables, cada una de las cuales se mide (se supone que está correlacionada) y luego cuantifica y analiza la relación. A nivel no experimental y lateralmente descriptivo, utilizando un enfoque inductivo, se trabajó en una muestra de investigación de 30 empresas de mype artesanal de la ciudad de Cajamarca. Quién fue estudiado y cuyos datos fueron recolectados para su posterior análisis en el sistema SPSS

El objetivo general de este estudio es:

Determinar la relación del estrés laboral y el desempeño laboral de los colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura SAC-Agencia Chachapoyas, 2021.

Para lograr este objetivo general se debe cumplir con los siguientes objetivos específicos

- Diagnosticar el nivel de estrés laboral y desempeño laboral de los colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura SAC-Agencia Chachapoyas, 2021.
- Identificar la relación entre el estrés laboral y la productividad laboral de los colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura SAC-Agencia Chachapoyas, 2021.
- Establecer la relación entre el estrés laboral y la eficacia de los colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura SAC-Agencia Chachapoyas, 2021.
- Determinar la relación entre el estrés laboral y la eficiencia de los colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura SAC-Agencia Chachapoyas, 2021.

Por lo descrito anteriormente los colaboradores se ven sometidos a altas presiones y exigencias, debido a la problemática mundial en la salud por la COVID-19 que se generó en el año 2020; provocando altos índices de estrés en los trabajadores de la caja de ahorros y crédito Piura SAC de la ciudad de chachapoyas 2021.

II. MATERIAL Y MÉTODOS

2.1. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

2.1.1. Tipo y nivel de investigación

El enfoque de estudio es cuantitativo, ya que se buscará probar la hipótesis estadística en base al análisis numérico de los datos.

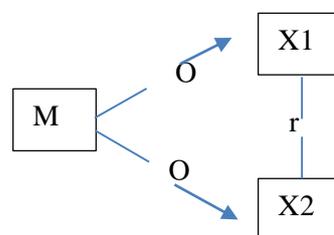
El estudio se fundamenta como una investigación básica, toda vez que persigue ampliar los conceptos y teorías de las variables de interés, y además será la base para la formulación y desarrollo de futuras investigaciones sobre los hechos observados en la presente (Concytec, 2017)

La investigación es descriptiva - correlacional, ya que a través del análisis estadístico busca demostrar la correspondencia de las variables de estudio en base al recojo de datos y la descripción de características, teorías y/o conceptos que se estime de gran interés. (p. 93). (Sampieri, 2014)

2.1.2. Diseño de investigación.

No experimental

El diseño de investigación es no experimental, ya que se basa en la descripción de caracteres a partir de la observación de fenómenos por parte del investigador, sin alterar de manera intencional las variables, analizando y describiendo conforme vayan ocurriendo los hechos. Según el número de veces que se recolectará la información se clasifica como transeccional. Sampieri (2014).



Donde:

X1: Variable 1 (Estrés Laboral)

X2: Variable 2 (Desempeño Laboral)

r: Posible relación existente

O: Observación

M: Muestra

2.2. POBLACIÓN, MUESTRA Y MUESTREO

Estará compuesta por el total de 25 operarios de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura SAC. -Agencia Chachapoyas; por lo tanto, al ser una población accesible y conocida se constituye como una población muestral.

Tabla 1. Población Muestral de estudio.

Nº	Cargo	Cantidad
1	Administrador	1
2	Jefes de créditos	2
3	Asesores de servicios financieros (operaciones)	4
4	Gestor de recuperaciones	1
5	Abogado	1
6	Asesores de negocios	16
Total		25

Nota: Elaboración propia.

2.3. MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS Y PROCEDIMIENTO

2.3.1. Métodos

a. Método descriptivo

Se caracteriza por la descripción de particularidades y/o fenómenos encontrados, con el propósito de analizar la tendencia de las poblaciones o grupos de interés.

b. Método inductivo-deductivo

Se fundamenta en el análisis secuencial de la información partiendo de lo general; por otro lado, el método deductivo que se basa en la explicación de realidades empezando de casos particulares hacia conceptos generales. Ambos métodos aportan en la búsqueda de argumentos lógicos para dar respuesta a la problemática identificada.

c. Método sintético - analítico

Ambos métodos se articulan para la construcción de argumentos en base al análisis de partes resultantes, con el propósito de estudiar los casos de una manera objetiva, real y secuencial.

2.3.2. Técnicas

a. Encuesta

Esta técnica sirve para recolectar datos, teniendo como base las características descriptivas del proyecto. Los datos se recopilan mediante un cuestionario cerrado politómico, que permite la recopilación de datos cuantitativos y precisos. Los colaboradores son parte de esta tecnología con el objetivo de obtener sus respuestas reales que permitan una investigación y un desarrollo efectivos.

b. Técnica documental

Los datos se recopilan de fuentes como libros, revistas, folletos u otros materiales considerados relevantes para confirmar el estudio de las variables de interés.

c. Observación directa

Esta técnica se utiliza para recolectar datos en el trabajo en contacto directo con la población estudiada de tal forma que permite recolectar datos confiables y consistentes sobre lo que se pretende lograr con el estudio.

2.3.3. Instrumentos

El cuestionario está diseñado sobre una escala Likert compuesta por ítems que se relacionan con las variables identificadas en este estudio. Se elaboran teniendo en cuenta los objetivos, dimensiones e indicadores del trabajo de investigación.

a. El cuestionario:

Tamayo (2016), sostiene que este instrumento tiene un conjunto de ítems enfocadas a recolectar información para ser analizadas y estudiadas sobre la población de estudio. La encuesta estará estructurada por preguntas

politómicas que tendrán más de dos formas de recolectar datos medibles, precisos y confiables basados en los participantes.

b. Ficha de registro de datos

Para recopilar información importante durante el trabajo de campo, se elabora una ficha de tal manera que se puedan anotar los datos clave que se utilizarán en el informe final.

Tabla 2. Estadísticas de fiabilidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura SAC.

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
0,722	0,791	24

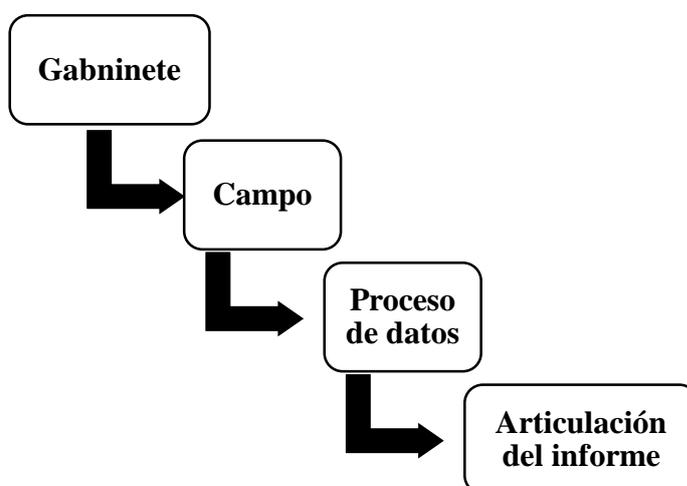
Nota: Elaboración propia.

Interpretación

En la tabla se observa los resultados obtenidos en el programa IBM SPSS Statistics 21, donde se muestra que el alfa de Cronbach es de 0.722. El alfa de Cronbach es 0.791 y el número de elementos empleados para el análisis de datos es de 24.

2.4. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS

a. Procedimiento



b. Análisis de datos

Para procesar la información obtenida en esta investigación se utilizó el SPSS versión 25 que permitió la cuantificación de la información.

III. RESULTADOS

De acuerdo al trabajo se pudo obtener los siguientes datos recopilados que se muestran a continuación de acuerdo a los objetivos establecidos en la presente investigación:

3.1. Determinar la relación del estrés laboral y el desempeño laboral de los colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura SAC-Agencia Chachapoyas, 2021.

Tabla 3. Tabla cruzada estrés laboral vs desempeño laboral.

		DESEMPEÑO LABORAL				TOTAL	
		13 a 24 (Desacuerdo)	25 a 36 (Indeciso)	37 a 48 (Acuerdo)	49 a 60 (Totalmente Acuerdo)		
ESTRÉS LABORAL	25 a 36 (Indeciso)	Recuento	0	0	5	4	9
		% del total	0.0%	0.0%	20.0%	16.0%	36.0%
	37 a 48 (Acuerdo)	Recuento	1	3	5	7	16
		% del total	4.0%	12.0%	20.0%	28.0%	64.0%
		Recuento	1	3	10	11	25
TOTAL		% del total	4.0%	12.0%	40.0%	44.0%	100.0%

Nota: Elaboración propia.

Interpretación

Conforme la encuesta realizada sobre la relación del estrés y rendimiento laboral, se determinó que el 28%, que representa a 7 trabajadores de un máximo de 25, los colaboradores señalan que están de acuerdo con el desempeño laboral en la que se encuentran, en cuanto al estrés laboral están de acuerdo con el trabajo que han efectuado durante el fenómeno de la pandemia por lo que hay una correlación entre el estrés y el rendimiento laboral.

3.2. Diagnosticar el nivel de estrés laboral y desempeño laboral de los colaboradores

Tabla 4. Diagnóstico del estrés laboral detectado en los operarios de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura SAC-agencia Chachapoyas.

CLIMA ORGANIZACIONAL	TA	A	I	D	TD	TOTAL
El liderazgo que se maneja dentro de la organización es estresante para mi	16%	24%	20%	32%	8%	100%
Existe poca interrelación entre colaboradores, lo que hace aburrido laborar en la empresa	4%	16%	8%	48%	24%	100%
No existe un plan de compensaciones y reconocimiento que motive a los colaboradores	8%	8%	16%	44%	24%	100%
ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL						
La estructura de la organización permite desarrollarnos profesionalmente de manera eficiente	24%	20%	32%	20%	4%	100%
La cadena de mando que sostiene la caja es eficiente y ayuda al desarrollo de las actividades laborales	20%	36%	20%	24%	0%	100%
Existe igualdad de oportunidades para todos los colaboradores que laboramos en la caja, lo que permite desarrollarnos profesionalmente	12%	28%	20%	16%	24%	100%
AMBIENTE LABORAL						
La infraestructura de la organización es adecuada para desarrollar mis funciones apropiadamente	12%	56%	8%	24%	0%	100%
Existe un equipamiento adecuado para desarrollar sin inconvenientes mis funciones	8%	64%	12%	16%	0%	100%
Las condiciones laborales son adecuadas para desarrollar eficientemente nuestras funciones	12%	48%	20%	20%	0%	100%
AGOTAMIENTO EMOCIONAL						
Siento que existe una sobrecarga laboral para mi persona a comparación de los demás	24%	36%	8%	20%	12%	100%
Mi autoestima no me permite cumplir con los objetivos de manera eficiente	16%	20%	4%	32%	28%	100%
Cuando realizó una autoevaluación sobre el cumplimiento de objetivos me decepciono	12%	16%	8%	36%	28%	100%

Nota: Elaboración propia.

Interpretación

De acuerdo a la encuesta realizada a los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura SAC-agencia Chachapoyas, indicaron sobre el diagnóstico del estrés laboral un 64% (16) que la pandemia ha influido otras facciones ha influidos en su rendimiento laboral por lo que se ha visto reflejado en el estrés por el uso de aditamentos adicionales como el uso de la mascarilla y los diversos protocolos de seguridad, por lo que su desempeño laboral se ha podido notar y que ciertamente están de acuerdo o totalmente de acuerdo que el fenómeno de la pandemia ha visto reflejado en ellos.

Tabla 5. Diagnóstico del desempeño laboral detectado en los colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura SAC-agencia Chachapoyas.

PRODUCTIVIDAD LABORAL	TA	A	I	D	TD	TOTAL
Se evidencia un liderazgo y cooperación eficiente en la organización	28%	44%	16%	8%	4%	100%
Mi nivel de producción en la organización es óptimo a comparación de los demás	20%	56%	16%	8%	0%	100%
Mis compañeros contribuyen significativamente al cumplimiento de metas organizacionales	8%	52%	12%	28%	0%	100%
Cumplo de manera oportuna con las metas y objetivos propuestos por la organización	28%	44%	16%	8%	4%	100%
EFICACIA LABORAL						
El trabajo que realizo es de calidad y fructífero para la organización	40%	40%	8%	8%	4%	100%
Las actividades y funciones encargadas motivan mi desarrollo profesional	32%	32%	24%	12%	0%	100%
Contribuyo al logro eficaz de las metas organizacionales propuestas	36%	44%	8%	12%	0%	100%
Las tareas que me son encargadas las cumplo sin mayores inconvenientes	36%	24%	24%	12%	4%	100%
EFICIENCIA LABORAL						
Demuestro responsabilidad cuando ejecuto las tareas y funciones encargadas	52%	32%	4%	12%	0%	100%
Mis compañeros son responsables para desarrollar sus actividades	12%	48%	20%	20%	0%	100%
Considero que cuento con las habilidades técnicas necesarias para desarrollar mis funciones sin mayores inconvenientes	40%	40%	12%	8%	0%	100%
Creo que me adaptado de manera adecuada al sistema funcional de la organización	40%	44%	4%	12%	0%	100%

Nota: Elaboración propia.

Interpretación

De acuerdo a la tabla 5 sobre la correlación entre el estrés y la productividad jornal aplicada de los trabajadores, se identificó que el 32% está de acuerdo en que hay una correlación entre el estrés y el rendimiento laboral afecta influido en su rendimiento laboral por lo que se ha visto reflejado en el estrés por la falta de estrategias para evitar el estrés laboral en las jornadas realizadas por ejemplo el uso de la mascarilla, la carga laboral por jornadas, la falta de incentivos por parte de la caja por cada objetivo logrado además de los diversos protocolos de seguridad, por lo que su desempeño laboral se ha podido notar y que ciertamente están de acuerdo o totalmente de acuerdo que el fenómeno de la pandemia ha visto reflejado en ellos.

3.3. Identificar la relación entre el estrés laboral y la productividad laboral de los colaboradores.

Tabla 6. Relación entre estrés laboral y el desempeño laboral detectado en los colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura SAC-agencia Chachapoyas.

			PRODUCTIVIDAD LABORAL				
			5 a 8 (Desacuerdo)	9 a 12 (Indeciso)	13 a 16 (Acuerdo)	17 a 20 (Totalmente Acuerdo)	TOTAL
ESTRES LABORAL	25 a 36 (Indeciso)	Recuento	0	0	7	2	9
		% del total	0.0%	0.0%	28.0%	8.0%	36.0%
	37 a 48 (Acuerdo)	Recuento	2	2	8	4	16
		% del total	8.0%	8.0%	32.0%	16.0%	64.0%
		Recuento	2	2	15	6	25
TOTAL		% del total	8.0%	8.0%	60.0%	24.0%	100.0%

Nota: Elaboración propia.

Interpretación

De acuerdo a la encuesta ejecutada en los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura SAC-agencia Chachapoyas, se identificó sobre el estrés laboral un 32% está de acuerdo en que hay una correlación del estrés y el rendimiento laboral afecta influido en su rendimiento laboral por lo que se ha visto reflejado en el estrés por la falta de estrategias para evitar el estrés laboral en las jornada laborales por ejemplo el uso de la mascarilla, la carga laboral por jornadas, la falta de incentivos por parte de la caja por cada objetivo logrado además de los diversos protocolos de seguridad, por lo que su desempeño laboral se ha podido notar y que ciertamente están de acuerdo o totalmente de acuerdo que el fenómeno de la pandemia ha visto reflejado en ellos.

3.4. Establecer la relación entre el estrés laboral y la eficacia de los colaboradores

Tabla 7. Relación entre estrés laboral y la eficacia laboral detectada en los colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura SAC-agencia Chachapoyas.

			EFICACIA LABORAL				TOTAL
			5 a 8 (Desacuerdo)	9 a 12 (Indeciso)	13 a 16 (Acuerdo)	17 a 20 (Totalmente Acuerdo)	
ESTRES LABORAL	25 a 36 (Indeciso)	Recuento	0	0	5	4	9
		% del total	0.0%	0.0%	20.0%	16.0%	36.0%
	37 a 48 (Acuerdo)	Recuento	2	3	4	7	16
		% del total	8.0%	12.0%	16.0%	28.0%	64.0%
		Recuento	2	3	9	11	25
	TOTAL	% del total	8.0%	12.0%	36.0%	44.0%	100.0%

Nota: Elaboración propia.

Interpretación

De acuerdo a la encuesta ejecutada en los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura SAC-agencia Chachapoyas, se concluyó que la correlación entre el estrés y la eficacia laboral, se estableció que el 28% estaban totalmente de acuerdo en que el estrés afecta significativamente el rendimiento laboral por lo que se ha visto una merma en sus jornadas laborales por las incipientes horas de trabajo, la falta de incentivos, la monotonía en el trabajo, las preocupaciones, así mismo, por el uso de aditamentos adicionales como el uso de la mascarilla y los diversos protocolos de seguridad, por lo que su desempeño laboral se ha podido notar y que ciertamente están de acuerdo o totalmente de acuerdo que el fenómeno de la pandemia ha visto reflejado en ellos.

3.5. Determinar la relación entre el estrés laboral y la eficiencia de los colaboradores

Tabla 8. Relación entre estrés laboral y la eficiencia laboral detectada en los colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura SAC-agencia Chachapoyas.

			EFICIENCIA LABORAL			TOTAL
			5 a 8 (Desacuerdo)	13 a 16 (Acuerdo)	17 a 20 (Totalmente Acuerdo)	
ESTRES LABORAL	25 a 36 (Indeciso)	Recuento	0	5	4	9
		% del total	0.0%	20.0%	16.0%	36.0%
	37 a 48 (Acuerdo)	Recuento	2	7	7	16
		% del total	8.0%	28.0%	28.0%	64.0%
TOTAL		Recuento	2	12	11	25
		% del total	8.0%	48.0%	44.0%	100.0%

Nota: Elaboración propia.

Interpretación

De acuerdo a la encuesta realizada en los operarios de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura SAC-agencia Chachapoyas, indicaron sobre la

correlación del estrés y la eficiencia de los trabajadores, se estableció que un 28%) de la muestra total estaban de acuerdo que el estrés influye en la eficiencia laboral de los colaboradores ya que no existe una estrategia adecuada para evitar el estrés, las condiciones laborales además la falta de incentivos por el logros de objetivos en la agencia de ahorro y crédito, la cual ha influenciado considerablemente en su rendimiento laboral viéndose reflejado en la sus puestos de trabajo el nivel de productividad, además se ha podido notar y que ciertamente por el fenómeno de la pandemia.

IV. DISCUSIÓN

De acuerdo al objetivo general: Determinar la relación del estrés laboral y el desempeño laboral de los colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura SAC-Agencia Chachapoyas, 2021.

Pinedo e Hidalgo (2020), manifiesta que el estrés y el rendimiento laboral de los empleados de la firma financiera CrediScotia Tarapoto están directa y negativamente correlacionados (p-valor: 0.012; Rho = -0.240*), lo que sugiere que el estrés laboral aumenta, el estrés laboral reduce el estrés laboral y el rendimiento, viceversa. Además, sabemos que el estrés laboral de los colaboradores de la entidad financiera CrediScotia es moderado, pues es del 88,9%, y el nivel de desempeño es moderado, que es del 71,3%.

De acuerdo a la tabla 3, sobre la correlación del estrés y el rendimiento laboral de los operarios de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura SAC-Agencia Chachapoyas, se ha podido determinar que el 28%, que representa a 7 trabajadores de un máximo de 25, los colaboradores señalan estar de acuerdo con el desempeño laboral en la que se encuentran y que en cuanto al estrés laboral están de acuerdo con el trabajo que han efectuado durante el fenómeno de la pandemia por lo que hay una correlación significativa entre ambas dimensiones de estudio.

De acuerdo al primer objetivo específico: Diagnosticar el nivel de estrés laboral y desempeño laboral de los colaboradores

El estrés afecta en gran medida el desempeño laboral, producto del cansancio físico, emocional que ocasiona las cargas y presiones en las labores que consecuentemente reduce su rendimiento, de acuerdo a la tabla 4 sobre el diagnóstico es de 64% (16) del estrés de los operarios de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura SAC-agencia Chachapoyas; la pandemia ha afectado significativamente en su rendimiento laboral por lo que se ha visto reflejado en el estrés por el uso de aditamentos adicionales como el uso de la mascarilla y los diversos protocolos de seguridad, por lo que su desempeño laboral se ha podido notar y que ciertamente están de acuerdo o totalmente de acuerdo que el fenómeno de la pandemia ha visto reflejado en su desempeño laboral.

De acuerdo al segundo objetivo específico: Identificar la relación entre el estrés laboral y la productividad laboral de los colaboradores.

El estrés es un problema que impide el máximo desarrollo de las actividades laborales, que producto del agotamiento, además da la falta de motivación desde el punto de vista organizacional, influye en la productividad ya que al no haber recompensa no existe mayor crecimiento, de acuerdo a la tabla 5 sobre la conexión entre el estrés y la productividad laboral aplicada de los trabajadores, se identificó que el 32% está de acuerdo en que hay una correlación entre el estrés y el desempeño afecta su rendimiento laboral por lo que se ha visto reflejado en el estrés por la falta de estrategias para evitar el estrés laboral en las jornadas laborales por ejemplo el uso de la mascarilla, la carga laboral por jornadas, la falta de incentivos por parte de la caja por cada objetivo logrado además de los diversos protocolos de seguridad, por lo que su desempeño laboral se ha podido notar y que ciertamente están de acuerdo o totalmente de acuerdo que el fenómeno de la pandemia ha visto reflejado en ellos.

De acuerdo al tercer objetivo específico: Establecer la relación entre el estrés laboral y la eficacia de los colaboradores.

El estrés influye significativamente en el desempeño laboral eso está claro, existe mucha información que la respalda, si no existe control, equilibrio, motivación, recompensa, tranquilidad no hay un trabajo eficiente, a mayor estrés no existe mayor eficacia laboral, de acuerdo a la tabla 6 sobre la correlación entre el estrés y la eficacia de los operarios, se estableció que el 28% estaban totalmente de acuerdo citando que el estrés laboral afecta significativamente su desempeño, por lo que se ha visto una merma en sus jornadas laborales por las incipientes horas de trabajo, la falta de incentivos, la monotonía en el trabajo, las preocupaciones, así mismo, por el uso de aditamentos adicionales como el uso de la mascarilla y los diversos protocolos de seguridad, por lo que su desempeño laboral se ha podido notar y que ciertamente están de acuerdo o totalmente de acuerdo que el fenómeno de la pandemia ha visto reflejado en ellos.

De acuerdo al cuarto objetivo específico: Establecer la relación entre el estrés laboral y la eficiencia de los colaboradores.

El estrés influye significativamente en el desempeño laboral de forma determinante, si no existe control, equilibrio, motivación, recompensa, tranquilidad no hay un trabajo eficiente, a mayor estrés no existe mayor eficacia laboral, por ello es importante establecer estrategias para evitar y/o afrontar el estrés; de esta manera poder desarrollar labores eficazmente; de acuerdo a la tabla 7 sobre la correlación entre el estrés y la eficiencia de los operarios, se estableció que un 28%) de la muestra total estaban de acuerdo que el estrés influye en la eficiencias laboral de los colaboradores ya que no existe una estrategia adecuada para evitar el estrés, las condiciones laborales además la falta de incentivos por el logros de objetivos en la agencia de ahorro y crédito, la cual ha influenciado considerablemente en su rendimiento laboral viéndose reflejado en la sus puestos de trabajo el nivel de productividad, además se ha podido notar y que ciertamente por el fenómeno de la pandemia.

A partir de los resultados obtenidos, aceptamos la hipótesis donde se establece que hay influencia significativa del estrés en el rendimiento de los colaboradores de la caja de ahorro y crédito Piura SAC de la agencia sucursal de chachapoyas.

En esta investigación los puntos más importantes es el planteamiento de una estrategia para evitar o por lo menos disminuir los índices de estrés laboral que afecta negativamente en los colaboradores de la caja de ahorro y crédito Piura SAC, Basándose en los resultados recopilados tras la aplicación de los cuestionarios de estrés y desempeño laboral, la cual se evidencia una influencia superior de uno sobre otro.

A nivel internacional Velásquez (2022), el objetivo del estudio fue determinar la relación entre el estrés Cooperación con facilitadores de servicios de Instituciones Regionales del Magdalena en Instituciones Financieras. para la variable estrés se obtuvo un nivel de confianza de 0.75, y se aplicó la prueba a una muestra de 15 empleados de la entidad financiera estudiada. Asimismo, la herramienta utilizada para analizar el desempeño laboral alcanzó un nivel de confianza de 0.82, lo cual es importante para la encuesta. La validación de esta hipótesis ha sido validada por el modelo estadístico utilizado, concluyendo que el estrés laboral está asociado con el desempeño de los operarios de servicios en las financieras del distrito de Magdalena, determinando que el chi-cuadrado de Pearson es 0.576. Verificó que los trabajadores tenían problemas de estrés, identificó 4 casos de estrés, pudo confirmar que este tuvo un impacto negativo en el desempeño

laboral del patrocinador y concluyó que las consecuencias impactaron en la productividad de cada agencia donde trabajaba el patrocinador.

A nivel nacional Mamani, Machaca, Condori y Apaza (2021) su objetivo fue determinar en qué medida se presenta el estrés y el desempeño laboral entre los colaboradores de las cooperativas de ahorro y crédito de la ciudad de Juliaca. Recopilándose como resultado que el impacto del estrés laboral en los empleados es menor al 25%, es decir, los empleados de estas financieras tienen efectos adversos en su salud debido a diversos factores como presión laboral excesiva, demandas laborales excesivas, fuerte sentido de responsabilidad y condiciones laborales. es un ambiente de trabajo desfavorable y duro. Por otro lado, el desempeño laboral tiene una connotación menor, con un promedio de 24%, lo que significa que, a pesar de los esfuerzos por lograr las metas, los trabajadores siguen siendo ventajosos debido a las habilidades laborales y aún se ven afectados por el estrés. impacto negativo en el rendimiento de los trabajadores de las cooperativas de ahorro y crédito en Juliaca.

A nivel local Servan (2019), su objetivo determinar: el efecto del estrés en el Torrey Los efectos del desempeño laboral en administradores de la Universidad Toribio Rodríguez de Mendoza, utilizando una base teórica y conceptual relacionados con el estrés y el rendimiento laboral. tomando en cuenta los resultados obtenidos, según la investigación estudiada, existe estrés en los ejecutivos de la organización, los cuales son los principales estresores del trabajo según esta investigación: trabajar bajo presión, inadecuadas condiciones ambientales de trabajo y malas relaciones interpersonales. Finalmente, afirmó que el estrés ambiental u ocupacional reduce la productividad de los compañeros de trabajo, Además, se recomiendan ejercicios de manejo del estrés, escuchar música para reducir el estrés u otros sonidos relajantes, una buena meditación guiada, mejorar las relaciones y llevar una dieta saludable para reducir este efecto.

V. CONCLUSIONES

De acuerdo al trabajo realizado, se concluye:

- En los resultados recopilados en este trabajo se demostró que la relación del estrés y el rendimiento laboral es significativa, ya que se determinó que el 28% del total de los trabajadores están totalmente acuerdo que el estrés laboral afecta de gran manera su desempeño laboral, la importancia de este trabajo de investigación para establecer estrategias que mejoren la calidad y el rendimiento de los operarios de la caja de ahorro y crédito Piura SAC, por este punto se concluye que el 36% de los colaboradores que no padecen de estrés teniendo un nivel alto de desempeño.
- Las dimensiones del rendimiento laboral tales como la productividad laboral, eficacia, eficiencia laboral, donde se aplicó el cuestionario del desempeño laboral mostrando el rendimiento en sus jornadas laborales, se llegó a la conclusión que la mayoría de mayoría de los colaboradores no tienen un desempeño laboral óptimo o alto.
- Por otro lado, las estrategias para dar solución a este problema identificado se tiene en cuenta que la motivación para enfrentar el estrés y mejorar el desempeño de los colaboradores de la caja de ahorro y crédito Piura SAC, se considera la crisis económica, la política, actual en la que no encontramos ocasionada por la COVID-19 y el sistema gubernamental que ha retrasado el crecimiento de nuestro país que esto conlleva a que el sistema laboral se vuelva mucho más austero, por consiguiente se plantea como estrategia el incentivo de logros y metas esperadas en un periodo y el tiempo determinado; con la aplicación de esta alternativa de solución se espera que los colaboradores puedan enfrentar el cansancio físico y mental provocado por el estrés que no influya significativamente en el desempeño laboral y sean competitivos tan profesional y personalmente.
- Se relacionó los resultados obtenidos entre el estrés y el rendimiento laboral, donde se observa una media de 2.78. concluyendo que estrés afecta significativamente el rendimiento de los operarios de la caja de ahorra y crédito

Piura SAC de la ciudad de chachapoya, derivándose que el 88.9% presentan estrés y no cumplen con los objetivos de la caja de crédito y ahorro antes mencionada.

- Se observa que existe un nivel de significancia de (p-valor: 0.012, Rho = 0.240*; concluyendo que se acepta la hipótesis “el estrés afecta significativamente en el desempeño laboral de los colaboradores de la caja de ahorros y crédito Piura SAC, De la ciudad de chachapoyas.

VI. RECOMENDACIONES

De acuerdo al trabajo realizado, se recomienda:

- Los gerentes y/o administradores de la caja municipal de ahorro y crédito Piura SAC, deben fomentar a sus colaboradores, antes de cada jornada laboral aplicar técnicas de relajación por lo menos 10 minutos para poder liberar las tensiones de estrés que permita un óptimo desempeño en las jornadas laborales.
- Los gerentes y/administradores de la caja municipal de ahorro y crédito Piura SAC deben utilizar métodos y/o estrategias motivacionales para prevenir y afrontar el estrés de los colaboradores; de esta manera dar solución a las dificultades en su rendimiento laboral durante sus jornadas, diarias, semanales e incluso mensuales, ya que van presentando cansancio físico y mental además del alto grado de concentración que implica trabajar en estas áreas, por otro lado la despersonalización en su vida cotidiana y del mismo modo pueda tener una mejor eficacia laboral mediante estrategias de motivación adecuadas a su realidad y la sugerencias de expertos en el tema.
- Capacitar al personal que labora en la caja municipal de ahorros y créditos Piura SAC, sobre las causas y consecuencias del estrés en los colaboradores; de esta manera apoyarlos, concientizarlos, etc. del mismo modo les permita incrementar eficazmente su labor profesional
- Los colaboradores desde que inician su vida laboral deben participar en charlas motivacionales y ejercer en sus labores tranquilamente priorizando su salud mental y física.
- Promover estrategias motivacionales en los colaboradores no solo en el campo laboral si no en sus quehaceres diarios, como en el hogar, en las reuniones familiares, etc. En otras palabras, ponerlas en prácticas positivamente.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Amaya, C. L., & Salvatierra, G. A. (2021). *El estrés y su relación con el desempeño laboral en una institución financiera en el distrito de Ate en el periodo 2020 (Proyecto de Tesis)*. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
Obtenido de https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/16785/Amaya_yc.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Bardales , K. J. (2018). *Influencia del estrés laboral en el desempeño del personal administrativo de la sede del Gobierno Regional de Amazonas – 2018 (tesis para obtener el título profesional de Licenciada en Administración de Empresas)*. Chachapoyas: Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas. Obtenido de <http://repositorio.untrm.edu.pe/handle/UNTRM/1466>
- Concytec. (2017). *Reglamento de calificación, clasificación Y registro de los investigadores del sistema nacional de ciencia, tecnología E innovación tecnológica - reglamento RENACYT*. (SINACYT, Editor) Recuperado el 18 de Julio de 2021, de <https://portal.concytec.gob.pe>:
https://portal.concytec.gob.pe/images/renacyt/reglamento_renacyt_version_final.pdf
- EcuRed contributors. (4 de Agosto de 2019). *Desempeño Laboral*. (EcuRed, Editor) Recuperado el 15 de Julio de 2021, de <https://www.ecured.cu>:
https://www.ecured.cu/index.php?title=Desempe%C3%B1o_laboral&oldid=3488744
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
Obtenido de <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>

- Pinedo, E., & Hidalgo, A. (2020). *Estrés laboral y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de la Financiera Crediscotia -Tarapoto 2019 (Tesis para titulación)*. Tarapoto: Universidad Peruana Unión. Obtenido de https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/4965/Enrique_Tesis_Licenciatura_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Torrades, S. (Noviembre de 2007). Estrés y burn out. Definición y prevención. (Offarm, Ed.) *Elsevier*, XXVI(10), 104-107. Recuperado el 17 de Julio de 2021, de <https://www.elsevier.es/es-revista-offarm-4-articulo-estres-burn-out-definicion-prevencion-13112896>
- Álvarez, H. (2015), “El estrés laboral en el desempeño de personal administrativo de un núcleo universitario público”. Tesis Maestría. Universidad de Carabobo. Venezuela.
- Ceballos, C. (2013). El Síndrome de burnout y desempeño laboral en cajeros del almacén- (Tesis de licenciatura) Universidad de Guayaquil, Ecuador.
- Centurión (2016). El síndrome de burnout y su influencia en el desempeño laboral de los Colaboradores del Banco de Crédito del Perú, Agencia España – Trujillo. Universidad de Antenor Orrego. Colegio de Psicólogos del Perú consejo Directivo Regional de Lima Código de Ética profesional del Psicólogo peruano. Sipsych.org
- Consuelo (2018) Síndrome de Burnout y desempeño laboral del personal asistencial del Hospital de la Policía Nacional del Perú. (Tesis Licenciatura) Universidad Cesar Vallejo.
- Díaz, F. & Gómez, A. (2016). La investigación sobre el síndrome de burnout en Latinoamérica entre 2000 y el 2010. *Psicología desde el Caribe*, 33 (1), 113-131. Enfoques teóricos sobre el desempeño laboral. (s/f). 1Library.co. Recuperado el 28 de junio de 2022
- Espinoza, B., & Lenin, C. (2020). Estrés laboral y el desempeño laboral en los trabajadores de la Corte Superior de Justicia de Sullana - 2019. (Tesis Licenciatura)

- Fernández, R. (2010). La productividad y el riesgo psicosocial o derivado de la organización del trabajo. España: Ediciones Club Universitario Hajarian,
- Larico, R. (2015). DESEMPEÑO LABORAL Factores Motivadores y su Influencia en el Desempeño laboral de los Trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Román, Juliaca 2014. (Tesis de Maestría). Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez. Juliaca, Perú.
- Mendoza, S. (2013).. Evolución conceptual y estado actual Relación entre el desempeño laboral y la filosofía de los 7 hábitos de la gente Altamente efectiva según la perspectiva de un grupo de colaboradores. (Tesis de Grado). UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR, Guatemala de la Asunción.
- Oramas, A. (2013). diferencias de Estrés laboral y síndrome de burnout en docentes cubanos de enseñanza primaria. (Tesis Doctoral). Instituto Nacional de Salud de los Trabajadores, Cuba.
- Rodríguez, M. A. (2006). Satisfacción laboral y síndrome de “burnout” en profesores de educación primaria y secundaria. Revista colombiana de Psicología, 15, 81

ANEXOS

Anexo 01

Matriz de consistencia

Problema de investigación	Objetivos	Hipótesis	Diseño Metodológico
<p>¿Cuál es la relación entre el estrés y el desempeño laboral de los colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura SAC-¿Agencia Chachapoyas, 2021?</p>	<p>Objetivo general Determinar la relación del estrés laboral y el desempeño laboral de los colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura SAC-Agencia Chachapoyas, 2021.</p> <p>Objetivos específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Diagnosticar el nivel de estrés laboral y desempeño laboral de los colaboradores • Identificar la relación entre el estrés laboral y la productividad laboral de los colaboradores • Establecer la relación entre el estrés laboral y la eficacia de los colaboradores • Determinar la relación entre el estrés laboral y la eficiencia de los colaboradores 	<p>Existe relación positiva significativa entre el estrés y el desempeño laboral de los colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura SAC-Agencia Chachapoyas.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Nivel: Correlacional 2. Tipo: Transversal 3. Población Muestral: 25 4. Método de investigación: 5. Método de recolección de datos: Método general de Hernández, Fernández y Baptista 6. Técnica: Observación 7. Instrumento: Cuestionario 8. Procedimiento. - Se aplicaron los siguientes procedimientos: Análisis documental, Indagación, Conciliación de datos, Tabulación de cuadros con cantidades y porcentajes, Comprensión de gráficos. 9. Análisis e interpretación de resultados: Se utilizó la estadística descriptiva, a través de tablas de distribución de frecuencias. También se empleó el paquete SPSS, versión 25.

Anexo 02

Operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operativa	Dimensiones	Indicadores	Instrumentos
Variable 1: Estrés laboral	Conjunto de reacciones fisiológicas que prepara el organismo para la acción, a partir del agotamiento emocional y a un proceso de despersonalización y de escasa realización personal (Torrades, 2007).	Agotamiento físico y emocional de un colaborador que genera insatisfacción y desesperación debido a las exigencias sobrecargadas ya sea por su empleador o por su propia persona	Clima Organizacional	Liderazgo	Cuestionario
				Interrelación	
				Compensación y reconocimiento	
			Estructura organizacional	Estructura formal	
				Cadena de mando	
				Igualdad de oportunidades	
			Ambiente laboral	Infraestructura	
				Equipamiento	
				Condición laboral	
			Agotamiento emocional	Sobrecarga laboral	
				Autoestima	
				Autoevaluación	
Variable 2: Desempeño laboral	Ventaja y acción que presenta cada persona al desarrollar sus actividades planificadas y encomendadas, optimizando sus materiales y herramientas con el fin de conseguir los objetivos propuestos y que son medidos entorno a la exigencia del puesto y dependiendo del contexto laboral. (EcuRed contributors, 2019)	Características y/o atributos que poseen los colaboradores de una organización para cooperar en el cumplimiento de metas y objetivos.	Productividad laboral	Liderazgo y cooperación	Cuestionario
				Nivel de producción	
				Cumplimiento de metas	
			Eficacia	Percepción del nivel de calidad de trabajo.	
				Metas logradas.	
				Cumplimiento de tareas	
			Eficiencia Laboral	Responsabilidad	
				Conocimientos técnicos	
				Nivel de adaptabilidad del trabajador	

Anexo 03



UNIVERSIDAD NACIONAL TORIBIO RODRÍGUEZ DE MENDOZA DE
AMAZONAS
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

**ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA CAJA MUNICIPAL
DE AHORRO Y CRÉDITO PIURA SAC., AGENCIA CHACHAPOYAS, 2021.**

CUESTIONARIO DE ESTRÉS LABORAL

Estimado colaborador el presente instrumento tiene por finalidad recabar información con el objetivo de determinar la relación del estrés laboral y el desempeño laboral de los colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura SAC-Agencia Chachapoyas, 2021; por lo que debe ser llenado con las consideraciones del caso. Además, es importante precisar que la información será utilizada únicamente con fines de investigación.

Le agradecemos leer cada uno de los enunciados y marcar con una (X), la alternativa que usted considere.

1 = Totalmente Desacuerdo.

2 = Desacuerdo.

3 = Indeciso.

4 = Acuerdo.

5 = Totalmente Acuerdo.

N°		5	4	3	2	1
N°	Clima Organizacional	5	4	3	2	1
1	El liderazgo que se maneja dentro de la organización es estresante para mi					
2	Existe poca interrelación entre colaboradores, lo que hace aburrido laborar en la empresa					
3	No existe un plan de compensaciones y reconocimiento que motive a los colaboradores					
N°	Estructura organizacional	5	4	3	2	1
4	La estructura de la organización permite desarrollarnos profesionalmente de manera eficiente					
5	La cadena de mando que sostiene la caja es eficiente y ayuda al desarrollo de las actividades laborales					
6	Existe igualdad de oportunidades para todos los colaboradores que laboramos en la caja, lo que permite desarrollarnos profesionalmente					
N°	Ambiente laboral	5	4	3	2	1
7	La infraestructura de la organización es adecuada para desarrollar mis funciones apropiadamente					
8	Existe un equipamiento adecuado para desarrollar sin inconvenientes mis funciones					
9	Las condiciones laborales son adecuadas para desarrollar eficientemente nuestras funciones					
N°	Agotamiento emocional	5	4	3	2	1
10	Siento que existe una sobrecarga laboral para mi persona a comparación de los demás					
11	Mi autoestima no me permite cumplir con los objetivos de manera eficiente					
12	Cuando realicé una autoevaluación sobre el cumplimiento de objetivos me decepciono					

¡Gracias por su cooperación !

CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO LABORAL

Estimado colaborador el presente instrumento tiene por finalidad recabar información con el objetivo de determinar la relación del estrés laboral y el desempeño laboral de los colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura SAC-Agencia Chachapoyas, 2021; por lo que debe ser llenado con las consideraciones del caso. Además, es importante precisar que la información será utilizada únicamente con fines de investigación.

Le agradecemos leer cada uno de los enunciados y marcar con una (X), la alternativa que usted considere.

1 = Totalmente Desacuerdo.

2 = Desacuerdo.

3 = Indeciso.

4 = Acuerdo.

5 = Totalmente Acuerdo.

N°	Productividad laboral	5	4	3	2	1
1	Se evidencia un liderazgo y cooperación eficiente en la organización					
2	Mi nivel de producción en la organización es óptimo a comparación de los demás					
3	Mis compañeros contribuyen significativamente al cumplimiento de metas organizacionales					
4	Cumplo de manera oportuna con las metas y objetivos propuestos por la organización					
N°	Eficacia laboral	5	4	3	2	1
5	El trabajo que realizo es de calidad y fructífero para la organización					
6	Las actividades y funciones encargadas motivan mi desarrollo profesional					
7	Contribuyo al logro eficaz de las metas organizacionales propuestas					
8	Las tareas que me son encargadas las cumplo sin mayores inconvenientes					
N°	Eficiencia laboral	5	4	3	2	1
9	Demuestro responsabilidad cuando ejecuto las tareas y funciones encargadas					
10	Mis compañeros son responsables para desarrollar sus actividades					
11	Considero que cuento con las habilidades técnicas necesarias para desarrollar mis funciones sin mayores inconvenientes					
12	Creo que me adaptado de manera adecuada al sistema funcional de la organización					

¡Gracias por su cooperación !

**ESTRÉS LABORAL
LIDERAZGO**

		FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
Válido	Totalmente desacuerdo	2	8.0	8.0	8.0
	Desacuerdo	8	32.0	32.0	40.0
	Indeciso	5	20.0	20.0	60.0
	Acuerdo	6	24.0	24.0	84.0
	Totalmente Acuerdo	4	16.0	16.0	100.0
	TOTAL	25	100.0	100.0	

INTERRELACIÓN

		FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
Válido	Totalmente desacuerdo	6	24.0	24.0	24.0
	Desacuerdo	12	48.0	48.0	72.0
	Indeciso	2	8.0	8.0	80.0
	Acuerdo	4	16.0	16.0	96.0
	Totalmente Acuerdo	1	4.0	4.0	100.0
	Total	25	100.0	100.0	

COMPENSACIÓN Y RECONOCIMIENTO

		FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
Válido	Totalmente desacuerdo	6	24.0	24.0	24.0
	Desacuerdo	11	44.0	44.0	68.0
	Indeciso	4	16.0	16.0	84.0
	Acuerdo	2	8.0	8.0	92.0
	Totalmente Acuerdo	2	8.0	8.0	100.0
	Total	25	100.0	100.0	

ESTRUCTURA FORMAL

		FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
Válido	Totalmente desacuerdo	1	4.0	4.0	4.0
	Desacuerdo	5	20.0	20.0	24.0
	Indeciso	8	32.0	32.0	56.0
	Acuerdo	5	20.0	20.0	76.0

	Totalmente Acuerdo	6	24.0	24.0	100.0
	Total	25	100.0	100.0	

CADENA DE MANDO

		FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
Válido	Desacuerdo	6	24.0	24.0	24.0
	Indeciso	5	20.0	20.0	44.0
	Acuerdo	9	36.0	36.0	80.0
	Totalmente Acuerdo	5	20.0	20.0	100.0
	Total	25	100.0	100.0	

IGUALDAD DE OPORTUNIDADES

		FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
Válido	Totalmente desacuerdo	6	24.0	24.0	24.0
	Desacuerdo	4	16.0	16.0	40.0
	Indeciso	5	20.0	20.0	60.0
	Acuerdo	7	28.0	28.0	88.0
	Totalmente Acuerdo	3	12.0	12.0	100.0
	Total	25	100.0	100.0	

INFRAESTRUCTURA

		FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
Válido	Desacuerdo	6	24.0	24.0	24.0
	Indeciso	2	8.0	8.0	32.0
	Acuerdo	14	56.0	56.0	88.0
	Totalmente Acuerdo	3	12.0	12.0	100.0
	Total	25	100.0	100.0	

EQUIPAMIENTO

		FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
Válido	Desacuerdo	4	16.0	16.0	16.0
	Indeciso	3	12.0	12.0	28.0
	Acuerdo	16	64.0	64.0	92.0
	Totalmente Acuerdo	2	8.0	8.0	100.0
	Total	25	100.0	100.0	

CONDICIÓN LABORAL

		FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
Válido	Desacuerdo	5	20.0	20.0	20.0
	Indeciso	5	20.0	20.0	40.0
	Acuerdo	12	48.0	48.0	88.0
	Totalmente Acuerdo	3	12.0	12.0	100.0
	Total	25	100.0	100.0	

SOBRECARGA LABORAL

		FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
Válido	Totalmente desacuerdo	3	12.0	12.0	12.0
	Desacuerdo	5	20.0	20.0	32.0
	Indeciso	2	8.0	8.0	40.0
	Acuerdo	9	36.0	36.0	76.0
	Totalmente Acuerdo	6	24.0	24.0	100.0
	Total	25	100.0	100.0	

AUTOESTIMA

		FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
Válido	Totalmente desacuerdo	7	28.0	28.0	28.0
	Desacuerdo	8	32.0	32.0	60.0
	Indeciso	1	4.0	4.0	64.0
	Acuerdo	5	20.0	20.0	84.0
	Totalmente Acuerdo	4	16.0	16.0	100.0
	Total	25	100.0	100.0	

AUTOEVALUACIÓN

		FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
Válido	Totalmente desacuerdo	7	28.0	28.0	28.0
	Desacuerdo	9	36.0	36.0	64.0
	Indeciso	2	8.0	8.0	72.0
	Acuerdo	4	16.0	16.0	88.0
	Totalmente Acuerdo	3	12.0	12.0	100.0
	Total	25	100.0	100.0	