



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

El estrés y desempeño laboral de los colaboradores de una caja
municipal en Trujillo, 2022.

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciada en Administración

AUTORAS:

Pelaez Cedano, Marcela Alessandra (orcid.org/0000-0002-8453-3079)

Reyes Altamirano, Karina Estefany (orcid.org/0000-0002-2289-7547)

ASESORES:

Dr. Peláez Valdivieso, José Víctor (orcid.org/0000-0002-9812-0398)

Dra. Quispe López, Jenny Martha (orcid.org/0000-0001-7624-9695)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

TRUJILLO– PERÚ

2022

Dedicatoria

Dedico esta tesis con todo amor a mi hija por ser mi fuerza, mi razón y motivo de salir adelante; a mi hermana por ser mi ejemplo a seguir mi cómplice y compañera de vida y a mis padres por ser mi punto a tierra, por su apoyo incondicional y su respaldo inquebrantable.

Marcela Alessandra Pelaez Cedano

Dedico esta tesis a un buen compañero que algún día estuvo con nosotros, y solo me queda decir que lo logré, también a la perseverancia que tuve en el trascurso del tiempo por no decaer y seguir adelante, a mi madre que siempre estuvo ahí para darme las ganas de seguir.

Karina Estefany Reyes Altamirano

Agradecimiento

A Dios por ser guía de mi vida, a mi familia por ser base fundamental para cumplir mis sueños y anhelos, a mis docentes por su paciencia, conocimientos compartidos, por su apoyo en la realización de mi tesis y en mi formación profesional en el transcurso de estos 5 años.

Marcela Alessandra Peláez Cedano

A Dios por darme sabiduría, salud, fuerzas y sobre todo un puesto de trabajo para solventar mis estudios y lograr terminar mi carrera, a mi universidad por darme la oportunidad de ser un profesional, gracias a cada uno de los docentes por su paciencia y apoyo en este periodo de mi carrera profesional.

Karina Estefany Reyes Altamirano

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas.....	v
Resumen	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA.....	13
3.1. Tipo y diseño de investigación	13
3.2. Variables y operacionalización	14
3.3. Población.....	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	16
3.5. Procedimientos.....	19
3.6. Método de análisis de datos	19
3.7. Aspectos éticos	20
IV. RESULTADOS.....	21
V. DISCUSIÓN.....	29
VI. CONCLUSIONES.....	33
VII. RECOMENDACIONES	34
REFERENCIAS	35
ANEXOS.....	39

Índice de tablas

Tabla 1.- Técnicas e instrumentos aplicados en el presente estudio	16
Tabla 2.- Escala en la encuesta del estrés laboral y el desempeño laboral.....	17
Tabla 3.- Lista de Juicios de expertos	18
Tabla 4.- Coeficiente de Alfa de Cronbach del cuestionario	19
Tabla 5.- Niveles de estrés laboral de los colaboradores de una caja municipal de Trujillo, 2022	21
Tabla 6.- Nivel de las dimensiones de la variable estrés laboral de los colaboradores de la Caja Municipal de Trujillo, 2022	22
Tabla 7.- Niveles de desempeño laboral de los colaboradores de una caja municipal de Trujillo, 2022.....	23
Tabla 8.- Nivel de las dimensiones de la variable estrés laboral de los colaboradores de la Caja Municipal de Trujillo, 2022	24
Tabla 9.- Correlación entre el factor ambiental del estrés y el desempeño laboral de los colaboradores de una caja municipal en Trujillo, 2022	25
Tabla 10.- Correlación entre el factor organizativo del estrés y el desempeño laboral de los colaboradores de una caja municipal en Trujillo, 2022	26
Tabla 11.- Correlación entre el factor individual del estrés y el desempeño laboral de los colaboradores de una caja municipal en Trujillo, 2022	27
Tabla 12.- Correlación entre el estrés y el desempeño laboral de los colaboradores de una caja municipal en Trujillo, 2022.....	28

Resumen

Esta investigación tuvo como propósito determinar la relación entre el estrés y desempeño laboral de los colaboradores de una caja municipal en Trujillo, 2022.

Este estudio se desarrolló bajo el enfoque cuantitativo, siendo de tipo aplicado, de alcance descriptivo correlacional y de diseño no experimental y de corte transversal. Se trabajó con una muestra censal de 44 trabajadores y se aplicaron cuestionarios, los cuales fueron sometidos a la prueba de validez y confiabilidad. El análisis de datos fue realizado a través de la estadística descriptiva presentándose los resultados en tablas y figuras de frecuencia, además se demostró la correlación entre las variables con la estadística inferencial mediante el coeficiente Rho de Spearman.

Los resultados encontrados señalan que el nivel de estrés fue moderado en un 45.5%, mientras que el nivel de desempeño laboral fue alto en un 75%; asimismo las dimensiones de estrés mantuvieron relación significativa con el desempeño laboral ($p < 0.05$). Finalmente, se concluye que el estrés tuvo una correlación significativa con el desempeño laboral ($Rho = -.708$; $p < 0.05$), aceptándose la H_1 , lo que significa que la disminución del estrés se incrementa el desempeño laboral.

Palabras clave: Estrés laboral, desempeño laboral, iniciativa, conocimiento, caja municipal.

Abstract

The purpose of this research was to determine the relationship between stress and work performance of employees of a municipal savings bank in Trujillo, 2022.

This study was developed under the quantitative approach, being of applied type, descriptive correlational scope and non-experimental and cross-sectional design. We worked with a sample population of 44 workers and applied questionnaires, which were subjected to validity and reliability tests. The data analysis was performed through descriptive statistics, presenting the results in tables and frequency figures, and the correlation between the variables was demonstrated with inferential statistics using Spearman's Rho coefficient.

The results showed that the level of stress was moderate in 45.5%, while the level of work performance was high in 75%; likewise, the stress dimensions maintained a significant relationship with work performance ($p < 0.05$). Finally, it is concluded that stress had a significant correlation with job performance ($Rho = -.708$; $p < 0.05$), accepting H1, which means that the decrease in stress increases job performance.

Keywords: Job stress, job performance, initiative, knowledge, municipal cashier

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad, se aprecia que el estrés laboral es una de las consecuencias más nocivas que se produce por el incremento excesivo de las exigencias laborales que demandan las empresas hacia sus colaboradores en búsqueda de cumplimiento de sus objetivos estratégicos y organizacionales (Osorio & Cárdenas, 2017). Hacia el año 2016, se reconocía al estrés laboral como un problema importante que viene afectando no sólo la productividad en el trabajo, sino que también tiene un impacto negativo sobre la salud de quienes lo padecen y que derivan en cierto modo de los riesgos psicosociales relacionados con el trabajo (OMS, 2016).

Por su parte, la OIT (2019) considera que las organizaciones se encuentran buscando optimizar sus condiciones para incrementar el desempeño de sus colaboradores, teniendo en cuenta que este permite que las empresas logran cumplir sus objetivos estratégicos y ser competitivas. Asimismo, Chiavenato (2020) señala que el desempeño laboral dependerá en gran medida de las condiciones favorables que la organización le ofrece al capital humano, no solo en cuestión de recursos materiales y tecnológicos, sino también en función de la capacitación que se le ofrece para seguir desarrollándose profesionalmente.

Desde otra perspectiva, Cristóbal (2019) señala como el estrés que presenta un trabajador puede afectar su desempeño laboral, puesto que merma su capacidad para cumplir con sus tareas, los agota física y emocionalmente, conllevándole a mostrar escaso interés por el cumplimiento de las metas en el trabajo; y esto sin duda alguna es una situación que la mayoría de empresas que buscan ser sostenibles deben evitar, enfocándose en el desarrollo de otras variables que protejan a los trabajadores de toda fuente de riesgo laboral.

A nivel internacional, diversas investigaciones coinciden en que el estrés laboral es una condición que aquejan una gran cantidad de trabajadores, siendo que en Argentina se reporta que al menos el 26.7% de los trabajadores tiene carga mental por el trabajo, en Chile un 27.9% reporta padecer de estrés en sus trabajos, en tanto que en Colombia el 24.7% de los varones indica haber padecido estrés (OIT, 2016) En tanto que en México cerca del 75% según el Instituto Mexicano del Seguro Social han

presentado fatiga por el estrés ocasionado en su trabajo (Martínez-González & Martínez-García, 2018). Por ello, es posible señalar que el estrés laboral que padecen los empleados es uno de los problemas más prevalentes en las organizaciones, lo cual a largo plazo afecta el cumplimiento de las tareas asignadas, aumentando la necesidad de contratar más capital humano que cubran a los que bajan su productividad, reduce la competitividad y la calidad del servicio, llegando a afectar las metas u objetivos fijados por la empresa. Se reportan también que las empresas a nivel de Latinoamérica mantienen problemas para mantener el desempeño laboral, lo cual no solo afecta la capacidad productiva, sino que incluso compromete el desarrollo económico y sostenible de estos países, puesto que no se consiguen cumplir con los requerimientos que exigen los clientes internacionales (OIT, 2020).

Esta situación no es ajena a nivel nacional, un informe realizado por ConexiónEsan (2021) indica que existe una tendencia creciente que indica que cerca del 70% de los trabajadores en Perú presentan las consecuencias nocivas del estrés laboral, sobre todo en aquellas empresas que exigen cumplimiento de jornadas laborales extensas y, en donde no se procura generar condiciones laborales favorables que permitan al trabajador fomentar la satisfacción y el bienestar en el trabajo.

Además, cerca de un 66% de las empresas en Perú no se involucran en mejorar las condiciones laborales, es decir mantienen un escaso interés en promover actividades que beneficien la salud a nivel mental de los colaboradores, lo cual repercute en el esfuerzo que estos realicen para dar cumplimiento a las actividades laborales, dado que no perciben que la empresa se preocupe en brindarles mejores condiciones (Diario Gestión, 2022).

A nivel local se reporta que una caja municipal en Trujillo lleva a cabo una trayectoria de 13 años en la ciudad buscando ofrecer una serie de servicios financieros e impulsar el crecimiento económico de los microempresarios y comerciantes que no consiguen obtener la calificación necesaria para acceder a un crédito bancario. Esta empresa cuenta actualmente con 44 colaboradores que vienen laborando arduamente para lograr posicionar a la empresa en el sector financiero. Entre los problemas que se viene reportando es que en la empresa se viene detectando altos indicadores de rotación laboral, dado que según indican las personas que optan renunciar se deben

a que no se gestan condiciones laborales favorables que aporten a la continuidad laboral. Asimismo, se ha detectado que existen un alto nivel de desmotivación laboral, lo cual repercute en el grado de disposición que los trabajadores presentan para cumplir con sus actividades laborales y así mantener un adecuado desempeño de sus funciones. En suma, la falta de interés de la empresa por mejorar las condiciones laborales es la causante principal de que los trabajadores de la institución presenten sintomatología asociada al estrés laboral, lo cual lo manifiestan a través de un estado de ánimo inestable, al punto que pueden entrar en conflicto con suma facilidad. Si lo señalado anteriormente no se aborda adecuadamente puede conllevar a consecuencias nocivas para la organización, dado que se puede generar un clima laboral tóxico que afecta de forma significativa la salud mental de los colaboradores y por ende se limite la capacidad de lograr un desempeño laboral óptimo.

Se ha considerado oportuno realizar la investigación para dar respuesta a la siguiente interrogante: ¿Cuál es la relación entre el estrés y el desempeño laboral de los colaboradores de una caja municipal en Trujillo, 2022?, y de manera específica: a) ¿Cuál es el nivel de estrés de los colaboradores de una caja municipal en Trujillo, 2022?; b) ¿Cuál es el nivel de desempeño laboral de los colaboradores de una caja municipal en Trujillo, 2022?; c) ¿Cuál es la relación entre los factores ambientales del estrés y el desempeño laboral de los colaboradores de una caja municipal en Trujillo, 2022?; d) ¿Cuál es la relación entre los factores organizacionales del estrés y el desempeño laboral de los colaboradores de una caja municipal en Trujillo, 2022? Y e) ¿Cuál es la relación entre los factores individuales del estrés y el desempeño laboral de los colaboradores de una caja municipal en Trujillo, 2022?

Además, para la justificación la investigación se tomó en cuenta los criterios establecidos por Hernández y Mendoza (2018) quienes consideran que la investigación científica es conveniente, dado que permite la comprobación de si están relacionadas las variables de estudio. Es relevante socialmente, dado que la realización de la investigación supone un precedente dentro del estudio de la relación entre las variables, lo cual es fundamental para que otras empresas a nivel local, regional y nacional adopten medidas para contrarrestar el estrés laboral. Cuenta con implicancias prácticas, puesto que los resultados obtenidos facilitan el diseño y

propuesta de alternativas de mejora que beneficien las condiciones laborales que ofrece la institución participante a sus colaboradores. Posee valor teórico, en función que permite la revisión literatura científica actualizada sobre las variables de estudio, a fin de tener mayor claridad sobre el tema en cuestión. Finalmente, se estima que cuenta con utilidad metodológica, en función que los instrumentos de medición serán validados y demostrado su fiabilidad para obtener una medición exacta y fiable.

Con respecto al objetivo general: Determinar la relación entre el estrés y el desempeño laboral de los colaboradores de una caja municipal en Trujillo, 2022. Y los específicos: a) Determinar el nivel de estrés de los colaboradores de una cajamunicipal en Trujillo, 2022. b) Determinar el nivel de desempeño laboral de los trabajadores de una caja municipal en Trujillo, 2022. c) Determinar la relación entre los factores ambientales del estrés y el desempeño laboral de los colaboradores de una caja municipal en Trujillo, 2022. d) Determinar la relación entre los factores organizacionales del estrés y el desempeño laboral de los colaboradores de una caja municipal en Trujillo, 2022. e) Determinar la relación entre los factores individuales del estrés y el desempeño laboral de los colaboradores de una caja municipal en Trujillo, 2022.

Se ha planteado la siguiente hipótesis de investigación, **Hi**: Existe una relación inversa significativa entre el estrés y el desempeño laboral de los colaboradores de una caja municipal en Trujillo, 2022. Siendo la hipótesis nula, **Ho**: No existe una relación inversa significativa entre el estrés y el desempeño de los colaboradores de una caja municipal en Trujillo, 2022.

II. MARCO TEÓRICO

A partir de la búsqueda de trabajos previos que se hallan publicado en revistas científicas y repositorios de universidades durante los últimos cinco años se reportaron los siguientes:

Onofre (2021) realizó una tesis para la determinación del grado de asociación entre las variables de estudio, en base a una investigación no experimental, cuya muestra fue de 40 trabajadores evaluados con cuestionarios. Según los hallazgos se consiguió determinar que no hay relación directa entre estrés y el desempeño laboral ($r=-0.11$; $p>0.05$). Se concluye que el estrés se encuentra mayormente asociado a la deserción y al bajo nivel de compromiso del personal con la organizacional. El aporte de esta investigación se basa en reconocer al estrés como una variable nociva para el contexto organizacional, dado que causa una merma en la salud del trabajador.

Montero (2021) llevó a cabo una tesis para determinar la relación entre el estrés laboral y desempeño del personal, a partir de un diseño no experimental, en donde se contó con una muestra de 155 empleados, evaluados con cuestionarios. Se demostró una relación inversa de grado débil ($\rho= -0.043$) entre el estrés laboral y el desempeño laboral. Se llegó a la conclusión que, a mayor estrés, el desempeño laboral se ve mermado. De acuerdo a ello, la investigación aporta en demostrar que el estrés que se experimenta puede ser un factor negativo para que se alcance un buen desempeño en el trabajo, dado que posiblemente los colaboradores se sienten poco motivados y/ comprometidos por esforzarse en trabajar.

Mamani et al. (2021) desarrollaron una investigación para demostrar la incidencia del estrés laboral y el rendimiento laboral, a través de una investigación correlacional, en la que participaron 70 trabajadores evaluados con cuestionarios. Se confirmó que el 25% padecen estrés laboral y el 24% presentó un nivel moderadamente bajo en su desempeño dentro del trabajo. Además, se reportó que el estrés mantiene una influencia significativa ($r=.603$) sobre el rendimiento laboral. Se concluye que el estrés laboral afecta de forma negativa en el rendimiento laboral de los trabajadores. El aporte que brinda esta investigación se basa en reconocer que los efectos negativos que tiene el estrés, por ende es fundamental que las empresas procuren generar condiciones favorables que reduzcan la posibilidad de agotamiento

físico y emocional en los trabajadores, puesto que estas son unos de los principales motivos que hacen que el estrés a nivel laboral logre desencadenar que el rendimiento grupal de la institución se vea comprometido por la reducción de la implicación que se suscita en aquellos trabajadores que padecen estrés, además de la ocurrencia de enfermedades y accidentes ocupacionales con mayor frecuencia.

Hernández (2018) en su estudio buscó relacionar el estrés y el desempeño laboral, en un diseño de investigación correlacional, cuya muestra fue 233 participantes evaluados con cuestionarios. Los resultados demuestran que los trabajadores mantienen bajos niveles de estrés, pero el desempeño también se encuentra en dicho nivel. Esto permite afirmar que el estrés laboral no afecta de forma determinante el desempeño que logren sus trabajadores ($p > 0.05$), sin embargo, si juega un papel importante en el grado de motivación e involucramiento con el trabajo, el cual puede llegar a reducirse de forma paulatina. Esta investigación tiene como aporte el reconocimiento de cómo no siempre el estrés reduzca el desempeño laboral, sino que puede afectar otras variables organizacionales, en ocasiones solamente se ve reducido el grado de motivación, o la percepción de lograr realizarse personal y profesionalmente en el trabajo, dado que lo considera monótono o poco estimulante y/o desafiante.

Con respecto a los estudios previos que se han realizado a nivel nacional se reporta que según Mayta (2021) en su investigación buscó determinar si existe o no influencia por parte del estrés hacia el desempeño laboral, en una investigación aplicada y correlacional, en la que se trabajó con 25 colaboradores entre ingenieros y administrativos que fueron evaluados mediante cuestionarios. Los resultados indican que un 68% del personal mantiene un nivel medio de estrés y el 96% un nivel alto de desempeño laboral. Además, se logró identificar que el existe una relación entre el estrés laboral y el desempeño laboral ($r = .643$; $p < .05$) con un nivel de significancia que indica que ambas variables realmente se encuentran asociadas. Se concluye que el estrés que experimenta un trabajador debe canalizarse de forma adecuada, en función que para algunos trabajadores la tensión los mantiene alerta y genera que sus respuestas sean más rápidas, demostrando así un desenvolvimiento más eficaz frente a tareas poco complejas, sin embargo, existe otro tipo de actividades que requieren

mayor esfuerzo mental, en donde el estrés puede convertirse en un factor que afecta el desempeño que pueda alcanzarse en dicha actividad laboral.

Román (2019) planteó como propósito determinar la relación entre el estrés laboral y el desempeño, mediante una investigación aplicada y correlacional, en donde llegaron a participar 75 trabajadores de esta cadena de boticas del distrito de El Agustino que serán evaluados mediante cuestionarios. De acuerdo a los resultados se reportó que la realización personal mantiene una asociación significativa con el desempeño laboral ($p=0.044$), mientras que las demás dimensiones mantienen una relación inversa con el desempeño laboral ($p>0.05$). Se concluye que la forma en cómo se sienten realizados los colaboradores en su trabajo es una condición que puede impulsarles a mantener un mejor cumplimiento de sus actividades laborales. El aporte de esta investigación nos demuestra que uno de los factores protectores ante la aparición del estrés como es la realización personal que un trabajador logra, cuando percibe condiciones favorables de desarrollo en su ambiente de trabajo puede convertirse en una condición que reduce las posibilidades de que el desempeño se afecte de forma negativa en la empresa.

Vera y Chapoñan (2019) en su investigación buscó reconocer si el estrés se encuentra relacionado al desempeño laboral en una investigación básica, con diseño descriptivo y corte transversal, en una población de 24 trabajadores que fueron evaluados mediante dos cuestionarios adaptados por los autores. Se determinó que existe relación inversa de grado moderado entre el estrés y el desempeño laboral ($\rho=-0.607$) Se llegó a la conclusión que los colaboradores que padecen estrés agudo pueden enfrentar alguna merma en su desempeño laboral. Se demostró que el estrés puede afectar la capacidad productiva de la persona que lo padece, debido que se le denota mayor cansancio, sensación de desinterés y hastío emocional que repercute de forma negativa sobre la capacidad de desarrollo del trabajador.

A nivel local, Abanto (2020) ejecutó una investigación aplicada, no experimental, correlacional y transversal para demostrar si existe o no relación entre las variables, para lo cual se contó con la participación de 72 trabajadores de dicho nosocomio, a quienes se les evaluó mediante cuestionarios. Los resultados señalaron que el 54% tiene un alto nivel de estrés, y un 67% mantiene un nivel regular de desempeño. Por

lo tanto, se llegó a la conclusión que existe una incidencia significativa entre el estrés laboral en el desempeño del personal de salud, puesto que tiene que trabajar con pacientes que están infectados por COVID-19.

Dentro del estudio de las teorías que explican el estrés laboral se reporta el modelo demandas y control, en donde Karasek (1979) sostiene que cuando existe un cúmulo de exigencias laborales que llegan a generar que el trabajador no logre tener el tiempo necesario para su descanso, éstas se convierten en una condición importante para la aparición del estrés. Ante ello, Ferrando (2018) considera que esta postura teórica plantea que los trabajadores que tiene escaso control y mayores demandas laborales. Ocasionalmente la gran cantidad de tareas, la percepción de la presión del tiempo para ejecutarlas e incluso desarrollan la aversión que genera la actividad laboral provoca que las personas sean proclives a generar estrés laboral (Carrillo et al., 2018).

Por otro lado, existe el modelo de demandas y recursos laborales planteado por Demerouti et al. (2001), quienes establecen que el estrés surge como parte de un proceso, en donde el trabajador es quien percibe como las demandas laborales van sobrepasando sus propios recursos personales y laborales, entre los cuales se destacan: falta de autonomía, rigidez horaria, escasa retroalimentación positiva, entre otros aspectos. En consiguiente este modelo teórico es posible de aplicar a diversos rubros de empresas y grupos de profesionales, en función que las demandas laborales hacen referencia a los aspectos de tipo físico, organizacional, psicológico o social que forma parte del trabajo y que demandan un esfuerzo sostenido, lo cual a la larga genera desgaste fisiológico y psíquico (Benítez & Del Águila, 2020; Hernández & Oramas, 2018).

En cuanto a la conceptualización de la variable de estrés laboral es necesario considerar que según Chiavenato (2020) se trata de una condición intrínseca causada por factores asociados a las emergencias, necesidades, plazos, metas y objetivos, los cuales pueden ocasionar problemas a nivel físico, psicológico o conductual. (p. 378).

Por otro lado, Ángeles y Gutiérrez (2021) indican que el estrés supone un conjunto de respuestas de los empleados ante los puestos de trabajo que son perjudiciales para su salud, sobre todo tomando en consideración los factores

fisiológicos, psicológicos, emocionales y conductuales que traen consecuencias nocivas para el desarrollo de las organizaciones (p. 66). Asimismo, García et al. (2009) citado por Tacca y Tacca (2019) indicaron que el estrés físico y psicológico se presenta cuando se percibe un desequilibrio entre las demandas de la organización y la capacidad que tiene el trabajador para dar cumplimiento a las mismas.

En esta investigación, para la valoración del estrés, se tomó como referencia las dimensiones e indicadores desarrollados por Chiavenato (2020), los cuales son: factores ambientales, factor organizacional y los factores individuales.

En cuanto a los factores ambientales, se indica que estos se vinculan a los aspectos organizacionales externos que, de acuerdo a su comportamiento, tendrán un impacto significativo, el cual puede ser positivo o más bien negativo en el trabajador (Rubio et al., 2019).

Esta dimensión se ve estructurada por los siguientes indicadores: Incertidumbre económica, la cual representa la inseguridad asociada a medidas económicas tomadas dentro o fuera del país. Por otro lado, la incertidumbre política supone la capacidad de toma de decisiones de la empresa frente a la forma en cómo se estructura políticamente el Estado y su entorno; mientras que la incertidumbre tecnológica hace referencia a la actitud favorable o desfavorable que se mantiene frente al progreso tecnológico y al surgimiento de nuevas formas de hacer actividades cada vez más simples.

Por otro lado, los factores organizacionales son la fuerza relativa entre los empleados y la organización, entre los cuales se reportan a las políticas internas, avances tecnológicos, normativas, despidos, compensaciones económicas, etc. (Chalanata, 2021). En estos factores se reportan los siguientes indicadores: función de solicitud, estructura organizativa y seguimiento interpersonal.

En tanto que los factores individuales atañen que el estrés puede estar vinculado a las diferencias de personalidad que existen entre las personas, ya que cada persona tiene una perspectiva diferente, y los momentos de tensión resultantes pueden crear hostilidad y cambios en el ambiente de trabajo (Verduzco, 2018). Los indicadores en esta dimensión son: asuntos de familia, problemas económicos y personajes.

Entre las teorías del desempeño laboral se reporta la teoría de la equidad planteada por Klingner y Nabdian (2001) en la que se indica que es el trabajador quien desarrolla la percepción sobre el trato que recibe en su trabajo, siendo que este puede ser justo o injusto. Esta teoría da lugar a un concepto como la lealtad, la cual pone en manifiesto la buena voluntad de mantener un mayor desempeño y eficacia dentro de la organización.

Por otro lado, se reporta la teoría de las expectativas de Vroom, la cual indica que los sentimientos de satisfacción y motivación son aspectos que pueden mejorar el desempeño laboral. Asimismo, se indica que un empleado logra mejorar su desempeño siempre cuando cree que pueda realizarlo de una mejor manera, así como también la posibilidad de recibir un reconocimiento positivo puede mejorar el desempeño laboral.

De acuerdo a la delimitación conceptual de desempeño laboral se reporta que según Chiavenato (2020), el desempeño supone el desenvolvimiento que tienen los empleados al cumplir sus funciones dentro de la organización, estimándose que un trabajador desarrolla un mejor trabajo cuando experimenta mayor satisfacción laboral.

(p. 236). Además, el desempeño indica la capacidad que tiene una persona para la creación, producción y desarrollo de actividades en su puesto de trabajo con menor esfuerzo y mejores resultados, lo cual finalmente conduce al desarrollo de la empresa.

Por otro lado, Benavides (2002) citado por Tichuanca y Mamani (2021), al describir el desempeño, lo combina con la habilidad, argumenta que cuanto más mejore un empleado sus habilidades, mejor mejorará su desempeño. Para este autor, la autoridad es “la cualidad visible y la habilidad que una persona aporta al trabajo para realizar su trabajo de manera eficiente y satisfactoria. De igual forma, especifica que otros estudios organizacionales abordan tres tipos clave de competencias que se diferencian porque facilitan el cumplimiento de las metas de la organización y son las competencias que son genéricas, profesionales y básicas. (p. 72)

Robbins y Judge (2018) enfatizan que es fundamental que se establezcan metas porque permiten mejorar desempeño y la eficiencia. Además, indican que el desempeño general es mejor cuando se requiere un objetivo sólido, diferencia que ocurre cuando el objetivo es simple. En las descripciones presentadas anteriormente,

es claro que coinciden con la implementación de ciertos objetivos de la empresa, necesarios para que esta autoridad entre sus integrantes, logre así resultados satisfactorios para la edad y cada uno de los objetivos recomendados. (p. 564).

El desempeño laboral según Robbins y Jugde (2013) supone la forma de cumplir las funciones laborales se desglosan en tres partes a continuación. La dimensión iniciativa dentro de la organización habrá prioridades; en tal sentido un alto nivel en esta dimensión está asociado a un comportamiento más eficiente del operador, que utiliza la capacidad de detectar espacios y tiempos e intervalos antes de un cambio significativo en el desempeño en comparación con otros que hacen algo incorrecto. Del mismo modo, interactúan mejor con sus compañeros y les ayudan a trabajar mejor

Por otro lado, el trabajo de orientación y colaboración involucra la capacidad que tiene el trabajador para alentar y motivar a su equipo para que alcancen buenos resultados. Las personas que tienen habilidades relacionadas al liderazgo pueden generar sentido de competencia, alegría y una visión optimista en los demás, lo cual contribuye al alcance de una percepción favorable del clima laboral por parte de los colaboradores.

En tanto que la dimensión conocimientos indica que los colaboradores alcanzan un buen conocimiento en el lugar de trabajo logran mejorar el desempeño de todos en la organización. Además, la atención y trabajo genera que el trabajador sea más eficiente; por lo cual el nivel de información generada será mayor. Por supuesto, es más probable que los objetores de conciencia tengan más responsabilidad, organización, confianza y perseverancia, y siempre están buscando algo nuevo.

Entre los indicadores de la dimensión conocimientos se reporta la eficiencia, la cual indica sobre el cumplimiento de los objetivos propuestos, utilizando los limitados recursos disponibles para lograr la diversidad de la plantilla. Por otro lado, el indicador eficacia representa la realización de trabajos individuales y grupales. A menudo, el nivel de conocimientos que posee los empleados permite un mayor o menor cumplimiento de metas de la organización.

En cuanto la dimensión motivación se refiere al proceso que afecta los esfuerzos y la persistencia de una persona para alcanzar las metas en una

organización. En esta dimensión se han planteado los indicadores de cumplimiento y función, productividad y desarrollo profesional.

El indicador cumplimiento y función se refiere a la realización de metas y objetivos dentro de la organización por parte del usuario, así como si los líderes reciben la motivación o el apoyo del equipo.

En tanto que la productividad se refiere a la salida que cada empleado tiene en la organización en relación con las operaciones del día a día. Esto a menudo conduce a diferencias entre colaboradores en términos de producción siendo una fuente de información y decisiones para los gerentes cuando deciden sobre promociones o despidos.

Finalmente, el indicador desarrollo profesional se asocia a la comodidad y satisfacción del colaborador en cuanto a su evolución en la organización y cómo esto puede decidir su visión de futuro para permanecer involucrado en la organización y sobre todo identificarla independientemente de edad.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1 Tipo de investigación

Se trata de una investigación aplicada porque favorece al conocimiento total y permite tener una comprensión integral sobre los aspectos principales de fenómeno u objeto de estudio que se ha considerado en las investigaciones, y también permite aportar soluciones a problemáticas específicas (Hernández y Mendoza, 2018). Además, Arias (2016) considera que en este tipo de investigaciones se valoran las ideas e intenciones que generan las variables como un elemento que permite comprender diferentes problemáticas y dar soluciones dentro del contexto de investigación.

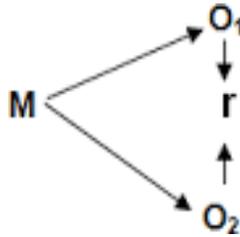
Asimismo, se empleó un enfoque cuantitativo, dado que se buscó recolectar datos exactos sobre las variables que se han considerado en la investigación y así poder comprobar la hipótesis de la investigación (Hernández y Mendoza, 2018)

3.1.2 Diseño de investigación

Se optó por la selección de un diseño de investigación no experimental, la cual según Hernández y Mendoza (2018) se trata de un diseño en el que no se realiza ningún tratamiento sobre las variables que se han considerado, sino más bien importa evaluarlas tal como se presentan en el contexto de investigación. Se indica también que se trató de un estudio diseño descriptivo, en función que se pretende recolectar información sobre las características y propiedades principales de cada una de las variables (Hernández y Mendoza, 2018) Además, se entiende que se trató de un estudio correlacional, puesto que el interés principal se centró en la demostración de la existencia de relación para poder hacer la comprobación de la hipótesis que se planteó.

Finalmente, por su temporalidad se clasificó a la investigación como transversal, dado que la recolección de los datos de la investigación fue ejecutada en un solo momento, más no se pretende realizar evaluaciones sucesivas a los mismos participantes de estudio

El esquema fue el siguiente:



Dónde:

M = Trabajadores de una caja municipal de Trujillo

O1 = Estrés Laboral

O2 = Desempeño Laboral

r = Relación de las variables

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Estrés laboral

- **Definición conceptual:** Chiavenato (2020) el estrés representa una condición dentro de la causalidad de factores como accidentes, necesidades, limitaciones, metas y objetivos, ya que estas tres presiones se expresan en los que pueden ser dañados (física, mental o moralmente) y situaciones estresantes (p. 378)
- **Definición operacional:** la variable será medida a través de un cuestionario utilizando la escala de tipo Likert y tomando de referencia las dimensiones de factor ambiental, organizativo e individual. Con una población de 44 colaboradores, en las que consideró las dimensiones de factor ambiental, factor organizativo y factor individual.
- **Indicadores:** La cuantificación de esta variable se consideraron los siguientes indicadores: Indicador 1: Incertidumbre económica, Indicador 2: Incertidumbre política, Indicador 3: Incertidumbre tecnológica, Indicador 4: Función de solicitud, Indicador 5: Estructura organizativa, Indicador 6: Seguimiento interpersonal, Indicador 7: Asuntos de familia, Indicador 8: Problemas económicos, Indicador 9: Personajes.

- **Escala de medición:** La variable será medida mediante una escala ordinal.
1. Bajo; 2. Medio, 3. Alto

Variable 2: Desempeño laboral

Definición conceptual: Chiavenato (2020), sostiene que el desempeño supone el desenvolvimiento que tienen los empleados al cumplir sus funciones dentro de la organización, estimándose que un trabajador desarrolla un mejor trabajo cuando experimenta mayor satisfacción laboral. (p. 236)

- **Definición operacional:** la variable será medida a través de un cuestionario utilizando la escala de tipo Likert. Con una población de 44 colaboradores, en las que consideró las dimensiones de iniciativa, conocimientos y motivación.
- **Indicadores:** la cuantificación de esta variable se consideraron los siguientes indicadores: Indicador 1: Orientación y colaboración, Indicador 2: Cumplimiento de objetivos, Indicador 3: Nivel de producción, Indicador 4: Eficiencia, Indicador 5: Eficacia, Indicador 6: Cumplimiento y función, Indicador 7: Productividad, Indicador 8: Desarrollo profesional
- **Escala de medición:** La variable será medida mediante una escala ordinal: 1. Bajo. 2. Medio. 3. Alto.

3.3. Población

3.3.1. Población

La población hace referencia al universo o conjunto de casos que fueron analizados para poder obtener información relevante sobre el estudio (Hernández y Mendoza, 2018). Cabe destacar que de acuerdo a Tamayo (2012) solo pueden ser considerados parte de una población a aquellos sujetos que comparten las mismas característica o rasgos que se busca analizar en el estudio. De acuerdo al análisis de la población objetivo se consideró una población, compuesta por 44 colaboradores de una caja municipal de ahorros de Trujillo, 2022; por lo cual se considera todos los colaboradores siendo una muestra sensal.

- **Criterios de inclusión**

Trabajadores que mantengan contrato vigente durante el 2022; trabajadores de que pertenezcan a la caja municipal de Trujillo y que tengan disposición de participar voluntariamente.

- **Criterios de exclusión**

Trabajadores que se encuentren en periodo vacacional o suspendidos durante el periodo de evaluación, trabajadores que no deseen participar del estudio.

3.3.2. Unidad de análisis

Los colaboradores de una caja municipal en Trujillo.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica

Se utilizó la técnica de la encuesta, la cual supone un procedimiento en el que se suele emplear un cuestionario o listado de preguntas que permite la recolección sistematizada de la información que permita el análisis de las variables de investigación (Hernández & Mendoza, 2018).

Instrumentos

Como instrumento de recolección de datos se optará por la utilización del cuestionario, el cual supone un listado de afirmaciones que busca obtener una respuesta a través de la opinión de los participantes sobre una determinada variable (Hernández & Mendoza, 2018). Por ende, en la presente investigación se aplicó:

Tabla 1

Técnicas e instrumentos aplicados en el presente estudio

VARIABLES DE ESTUDIO	TÉCNICAS	INSTRUMENTOS
Estrés laboral	Encuesta	Cuestionario de Estrés laboral
Desempeño laboral	Encuesta	Cuestionario de Desempeño laboral

Nota. Elaboración propia

El cuestionario de estrés laboral cuenta con 18 ítems que miden las tres dimensiones: Factor ambiental, factor organizativo y factor individual. Mientras, que el cuestionario de desempeño laboral se compone por 18 ítems que evalúan tres dimensiones: Iniciativa, conocimiento y motivación.

Ambos cuestionarios emplearán una escala de tipo Likert en cinco categorías, las cuales son:

Tabla 2.

Escala en la encuesta del estrés laboral y el desempeño laboral.

1= Totalmente en desacuerdo	2= En desacuerdo	3= Indiferente	4= De acuerdo	5= Totalmente de acuerdo
--------------------------------	---------------------	----------------	---------------	-----------------------------

Nota. Elaboración propia

Validez

Para Hernández y Mendoza (2018) la validez se trata del valor que posee un instrumento para realmente realizar la medición de la variable para la cual se ha construido el instrumento. En la investigación, la validación del instrumento se realizó a través de 03 juicios de expertos. Para validar los instrumentos se ha procedido a revisar el contenido, y a partir del juicio de expertos, los jueces reconocen si cada ítem es relevante, se encuentra redactado de forma clara y pertinente considerarlo como un elemento que favorece la medición de la variable para la cual se está diseñando el cuestionario.

Tabla 3*Lista de Juicios de expertos*

Instrumentos	Expertos	Grado Académico
Estrés laboral	Jorge Augusto Daniel Pérez	Doctorado
Desempeño laboral	Paulo César Florián Arana	Magister
	José Luis Licham Seto	Licenciado

*Nota. Elaboración propia***Confiabilidad**

Para Manterola et al. (2018), la confiabilidad es la carencia de exactitud de la herramienta de medida; a mayor error, menor confiabilidad; y a menor error, mayor confiabilidad. En cuanto a la confiabilidad, mencionaron que entre 0.72 y 0.99 tiene una confianza excepcional, lo que demuestra que, al obtener una medida en el rango, nos permitimos continuar con la investigación.

Para hallar el nivel de fiabilidad de los cuestionarios se ha empleado el software SPSS 27, a través de la cual se valoró el nivel de consistencia que tiene las preguntas con respecto a las respuestas. En base a ello, se realizó una prueba piloto con un grupo de evaluación compuesto por 10 colaboradores de la empresa, a fin de obtener el coeficiente Alfa de Cronbach

Tabla 4*Coeficiente de Alfa de Cronbach del cuestionario.*

Instrumentos	Alfa de Cronbach	Nivel de Consistencia
Estrés laboral	0,901	Bueno
Desempeño Laboral	0,876	Bueno

Nota. Elaboración propia

3.5. Procedimientos

Se debe considerar la necesidad de identificar una situación problemática dentro de la institución financiera en la que se va a desarrollar la investigación, de modo que se identificó al estrés y el desempeño laboral como objeto de estudio dentro una de Caja de Ahorros Municipal de la ciudad de Trujillo, dado que existe evidencia de colaboradores mantiene alta demandas laborales que los exponen al riesgo de padecer estrés, lo cual afecta el desempeño laboral, debido que cada vez los trabajadores se encuentran sometidos a mayor exigencias y tareas administrativas. Por lo tanto, se realizó la coordinación con el representante legal de la institución para obtener la aprobación para ejecutar la investigación. Luego se coordinó y programó la aplicación de los instrumentos de recolección de datos, cuyos resultados fueron trasladados a una base de datos en Microsoft Excel 2019 que analizado mediante SPSS versión 27, con el objetivo de recopilar los resultados para el estudio.

3.6. Método de análisis de datos

Se procedió a trasladar cada una de las respuestas obtenidas en una base de datos que permita realizar los cálculos necesarios para dar cumplimiento a los objetivos de la investigación, empleando el programa SPSS versión 27, el cual permite realizar cálculos estadísticos descriptivos y poder determinar la frecuencia relativa y absoluta del estrés y el desempeño laboral.

Asimismo, se aplicó la estadística inferencial, a través de la cual se buscó contrastar la hipótesis de investigación que fueron planteadas inicialmente. Ante ello, se realizó la aplicación de la prueba de normalidad de los puntajes que se han obtenido en cada variable, para lo cual se optó por el uso de la prueba estadística Kolmogorov – Smirnov, dando como resultados que ambas variables siguen una distribución normal ($p > .05$), lo cual permite señalar la necesidad de utilizar la prueba paramétrica de correlación de Pearson, cuyo coeficiente facilita la contrastación de la hipótesis, dado que señala la existencia de relación entre las variables de estudio. Cada uno de los resultados inferenciales serán presentados en tablas que permita su adecuada interpretación.

3.7. Aspectos éticos

Se logró dar cumplimiento al Código de Ética en investigación desarrollado por la Universidad César Vallejo publicado mediante la resolución rectoral N°760-2007/UCV, la cual promueve que debe existir originalidad e integridad académica. Asimismo, se cumplió con las normas APA y estándares establecidos a nivel internacional de la investigación científicos, entre ellos lineamientos propuestos por la APA para asegurar la correcta redacción del documento.

En el desarrollo del presente informe, se citaron y referenciaron a los autores afines al estudio de investigación. Así como también, se cumplieron los principios de la ética: Integridad humana, autonomía, justicia, no maleficencia, responsabilidad y probidad.

IV. RESULTADOS

Objetivo específico 1: Determinar el nivel de estrés de los colaboradores de una caja municipal en Trujillo, 2022

Tabla 5

Niveles de estrés laboral de los colaboradores de una caja municipal de Trujillo, 2022

		n	%
Válido	Bajo	10	22.7
	Moderado	20	45.5
	Alto	14	31.8
	Total	44	100,0

Nota. Aplicación del cuestionario sobre estrés laboral a 44 colaboradores de una caja municipal de Trujillo, 2022.

Interpretación: La tabla 5 muestra que el 45.45% de los colaboradores mantiene un nivel moderado de estrés laboral, el 31.82% mantiene un nivel alto y sólo el 22.3% un nivel bajo.

Tabla 6

Nivel de las dimensiones de la variable estrés laboral de los colaboradores de la Caja Municipal de Trujillo, 2022

	Bajo		Moderado		Alto		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%
D1: Factor ambiental	12	27,3%	22	50,0%	10	22,7%	44	100,0%
D2: Factor organizativo	8	18,2%	23	52,3%	13	29,5%	44	100,0%
D3: Factor individual	8	18,2%	10	22,7%	26	59,1%	44	100,0%

Nota. Aplicación del cuestionario sobre estrés laboral a 44 colaboradores de una caja municipal de Trujillo, 2022.

Interpretación: En la tabla 6 se muestra que el 50% de los colaboradores mantiene un nivel moderado en la dimensión factor ambiental del estrés laboral, un 27.3% mantiene un nivel bajo y el 22.7% mantiene un nivel alto.

Por otro lado, el 52.3% de los colaboradores indicó mantener un nivel moderado en la dimensión factor organizativo, en tanto que el 29.5% de ellos señaló mantener un nivel alto y sólo un 18.2% mantiene un nivel bajo.

Finalmente, el 59.1% de los colaboradores mantiene un nivel alto en la dimensión factor individual del estrés laboral, un 22.7% mantiene un nivel moderado y el 18.2% restante mantiene un nivel bajo.

Objetivo específico 2: Determinar el nivel de desempeño laboral de los trabajadores de una caja municipal en Trujillo, 2022.

Tabla 7

Niveles de desempeño laboral de los colaboradores de una caja municipal de Trujillo, 2022.

		n	%
Válido	Bajo	6	13,6
	Regular	5	11,4
	Alto	33	75,0
	Total	44	100,0

Nota. Aplicación del cuestionario sobre desempeño laboral a 44 colaboradores de una caja municipal de Trujillo, 2022.

Interpretación: La tabla 7 muestra que el 75% de los colaboradores mantiene un nivel alto de desempeño laboral, el 13.64% mantiene un nivel bajo y sólo el 11.36% un nivel regular.

Tabla 8

Nivel de las dimensiones de la variable estrés laboral de los colaboradores de la Caja Municipal de Trujillo, 2022

	Bajo		Moderado		Alto		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%
D1: Iniciativa	6	13,6%	5	11,4%	33	75,0%	44	100,0%
D2: Conocimientos	4	9,1%	10	22,7%	30	68,2%	44	100,0%
D3: Motivación	2	4,5%	9	20,5%	33	75,0%	44	100,0%

Nota. Aplicación del cuestionario sobre estrés laboral a 44 colaboradores de una caja municipal de Trujillo, 2022.

Interpretación: En la tabla 8 se muestra que el 75% de los colaboradores mantiene un nivel alto en la dimensión iniciativa que les permite mantener un buen desempeño laboral, el 13.6% mantiene un nivel bajo y sólo un 11.4% mantiene un nivel regular. Por otro lado, en la dimensión conocimientos del desempeño laboral se reporta que 68.2% mantiene un nivel alto, el 22.7% solamente mantiene un nivel regular y solo un 9.1% se ubica en un nivel bajo. Finalmente, el 75% de los colaboradores mantiene un nivel alto en la dimensión motivación del desempeño laboral, el 20.5% mantiene un nivel regular y solo el 4.5% un nivel bajo.

Objetivo específico 3: Determinar la relación entre el factor ambiental del estrés y el desempeño laboral de los colaboradores de una caja municipal en Trujillo, 2022.

Tabla 9

Correlación entre el factor ambiental del estrés y el desempeño laboral de los colaboradores de una caja municipal en Trujillo, 2022

		V2: Desempeño laboral	
Rho de Spearman	D1: Factor ambiental	Coeficiente de correlación	-,708**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	44

Nota. Sig.: Significancia

Interpretación: La tabla 9 muestra que existe una correlación negativa alta entre el factor ambiental y el desempeño laboral (Rho=-,708), siendo esta correlación altamente significativa (Sig.= 0,000 que es mayor a 0,01).

Objetivo específico 4: Determinar la relación entre el factor organizativo del estrés y el desempeño laboral de los colaboradores de una caja municipal en Trujillo, 2022.

Tabla 10

Correlación entre el factor organizativo del estrés y el desempeño laboral de los colaboradores de una caja municipal en Trujillo, 2022

		V2: Desempeño laboral	
Rho de Spearman	D2: Factor organizativo	Coeficiente de correlación	-,628**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	44

Nota. Sig.: Significancia

Interpretación: La tabla 10 muestra que existe una correlación negativa moderada entre el factor organizativo y el desempeño laboral (Rho=-,628), siendo esta correlación altamente significativa (Sig.= 0,000 que es mayor a 0,01).

Objetivo específico 5: Determinar la relación entre el factor individual del estrés y el desempeño laboral de los colaboradores de una caja municipal en Trujillo, 2022.

Tabla 11

Correlación entre el factor individual del estrés y el desempeño laboral de los colaboradores de una caja municipal en Trujillo, 2022

		V2: Desempeño laboral	
Rho de Spearman	D3: Factor individual	Coefficiente de correlación	-,606**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	44

Nota. Sig.: Significancia

Interpretación: La tabla 11 muestra que existe una correlación negativa moderada entre el factor individual y el desempeño laboral (Rho=-,606), siendo esta correlación altamente significativa (Sig.= 0,000 que es mayor a 0,01).

Del objetivo general: Determinar la relación entre el estrés y el desempeño laboral de los colaboradores de una caja municipal en Trujillo, 2022.

Tabla 12

Correlación entre el estrés laboral y el desempeño laboral de los colaboradores de una caja municipal en Trujillo, 2022

		V2: Desempeño laboral	
Rho de Spearman	V1: Estrés laboral	Coeficiente de correlación	-,700**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	44

Nota. Sig.: Significancia

Interpretación: La tabla 12 muestra que existe una correlación negativa moderada entre el estrés laboral y el desempeño laboral (Rho=-,700), siendo esta correlación altamente significativa (Sig.= 0,000 que es mayor a 0,01), por lo tanto, se acepta H_1 y se rechaza H_0 .

V. DISCUSIÓN

El desarrollo de la presente investigación tuvo como finalidad determinar la relación entre el estrés y el desempeño laboral en una caja municipal de Trujillo durante el presente año, por lo cual se optó por realizar un análisis del nivel del estrés laboral y el nivel de desempeño laboral que se ha obtenido.

En líneas generales, los hallazgos han demostrado que existe una relación estadísticamente significativa entre las variables, así como la existencia de relación entre las dimensiones del estrés laboral y el desempeño laboral de los colaboradores. En consiguiente se debe tener en consideración que los resultados hacen referencia únicamente a la empresa participante de la investigación y no deben ser generalizados a las demás empresas del mismo sector; sin embargo, lo que es posible generalizar la metodología empleada, la cual puede ser replicada en futuras investigaciones que se realizan en empresas del rubro.

En tanto que, al respecto del primer objetivo específico, se encontró que el nivel de estrés laboral de la empresa fue calificado como moderado según el 45.5% de los colaboradores conforme a la tabla 5. Este resultado confirma con lo expuesto Mamani et al., (2021) confirmaron en su investigación que el 25% de los trabajadores padecían de estrés laboral. Sin embargo, difiere con lo expuesto por Abanto (2020) quien en su investigación reportó que el 54% de los trabajadores tiene un alto nivel de estrés. Por su parte, Román (2019) en su investigación logra demostrar que uno de los factores protectores ante la aparición del estrés es la realización personal.

El estrés laboral en las empresas es un tema importante en las empresas, puesto que según Ángeles y Gutiérrez (2021) supone un conjunto de respuestas de los empleados a los puestos de trabajo que son perjudiciales para su salud en factores fisiológicos, psicológicos, emocionales y conductuales, pero que tienen consecuencias para el desarrollo de las organizaciones. Por otro lado, Karasek (1979) según su teoría demandas-control plantea que entre los indicadores que más propician el estrés laboral son aquellos que son experimentados como exigentes, entre ellos: horarios de trabajo extenso, dificultad de la tarea o escaso tiempo para el descanso. Asimismo, Tacca y Tacca (2019) consideran que el estrés físico y psicológico se presenta cuando se percibe un desequilibrio entre las demandas de la organización y el ambiente de

trabajo. En la empresa, se reporta que existen estresores laborales, sobre todo de naturaleza organizativa, dado que las metas que establecen son exigentes, e inclusive la permanencia en el trabajo.

Con respecto al segundo objetivo específico se reporta que el nivel de desempeño de la empresa fue calificado como alto según el 75% de los colaboradores según lo expuesto en la tabla 7. Esto difiere de lo señalado por Abanto (2020) quien en su investigación señaló que el 67% de los trabajadores mantiene un nivel regular de desempeño laboral. Además, Mamani et al, (2021) reportaron que el 24% de los colaboradores ha presentado un nivel moderadamente bajo de desempeño laboral. Mientras que, Hernández (2018) obtuvo un resultado que indica que el nivel de estrés que presentan los colaboradores es bajo y el desempeño laboral también lo es. Este resultado se explica teóricamente con lo expuesto por Robbins y Judge (2018) quienes atribuyen que se puede mejorar el desempeño a partir del establecimiento de un objetivo sólido, a diferencia de cuando el objetivo es simple: Asimismo confirma la explicación teórica brindada por Vroom (1964) quien indica que según la teoría de las expectativas son los trabajadores que llegan a experimentar satisfacción y motivación los que logran desarrollar mayor esfuerzo por mantener un mejor desempeño laboral.

Con respecto al tercer objetivo específico se reportó que existe correlación negativa alta significativa entre el factor ambiental y el desempeño laboral de la empresa evaluada ($r=-.708$; $p<001$). Dicho resultado confirma lo expuesto por Román (2019) quien en su investigación llegó a la conclusión que si un trabajador percibe condiciones favorables de desarrollo en su ambiente de trabajo puede convertirse en una condición que minimiza la posibilidad de que el desempeño de la empresa se vea afectado de forma negativa. Además, Vera y Chapoñan (2019) en su investigación lograron identificar que el factor del estrés laboral y el desempeño laboral.

Con respecto al objetivo específico 4 se reportó que existe correlación negativa alta significativa entre el factor organizativo y el desempeño laboral de la empresa evaluada ($r=-.708$; $p<001$). Este resultado coincide con lo expuesto por Montero (2021) en su investigación reportó que el estrés que se experimenta puede ser un factor negativo para que se alcance un buen desempeño en el trabajo, dado que posiblemente los colaboradores se sienten poco motivados y/ comprometidos por

esforzarse en trabajar. Este resultado se explica teóricamente por Chiavenato (2015) quien considera que los factores organizacionales son la fuerza relativa entre los empleados y la organización. Además, Chiavenato (2020) sostiene que el desempeño laboral es “el desempeño de los empleados que trabajan dentro de las organizaciones, que es importante para la organización, proporcionando a la persona un excelente desempeño y satisfacción en el trabajo.

Con respecto al objetivo específico 5 se reportó que existe correlación negativa alta significativa entre el factor individual y el desempeño laboral de la empresa evaluada ($r=.708$; $p<001$). Este resultado confirma lo señalado por Román (2019) se reportó que la realización personal mantiene una asociación significativa con el desempeño laboral. Además, coincide con la afirmación de Vera y Chapañan (2019) quienes sostienen que el estrés puede afectar la capacidad productiva de la persona que lo padece, debido que se le denota mayor cansancio, sensación de desinterés y hastío emocional que repercute de forma negativa sobre la capacidad de desarrollo del trabajador.

Respecto a los resultados del objetivo general, se reportó que existe correlación negativa alta significativa entre el estrés y el desempeño laboral de la empresa evaluada ($r=-.700$; $p<001$), lo cual permite aceptar la H_1 y rechazar la H_0 según se muestra en la tabla 12. Este resultado coincide con lo expuesto por Onofre (2021) quien encuentra relación significativa entre estrés laboral y desempeño laboral. Además, concuerda con Montero (2021) quien reporta que existe una relación inversa entre estrés laboral y desempeño laboral. Asimismo, el hallazgo reportado en la presente investigación complementa lo señalado por Hernández (2018) quien considera que el estrés laboral no es el único factor que reduce el desempeño laboral.

La relación entre las variables se sustenta a partir de lo planteado por Chiavenato (2015) quien considera que el estrés moderado es en sí una condición intrínseca que puede estar causado por diversos factores, e incluso identifica tres estresores principales, los cuales son físicos, psicológicos o conductuales que una persona padece al tener que enfrentar una situación estresante en el trabajo, o para el alcance de las metas personales e incluso pueden derivar de los problemas familiares.

Además, Demerouti et al., (2001) señalaron que los trabajadores que denotan

demasiadas exigencias laborales pueden experimentar estrés laboral, lo cual afecta negativamente su capacidad para mantener el esfuerzo sostenido y mantener un buen desempeño en el trabajo. En la empresa se denota que algunos trabajadores acusan niveles moderados de estrés laboral, lo cual puede afectar su capacidad para mantener un mejor desempeño, siendo una de las principales situaciones que se debe atender para mejorar la sostenibilidad de la empresa.

De acuerdo a lo mencionado anteriormente se reitera la importancia que contrae la realización de la presente investigación, en función que permite que la empresa tenga un panorama más claro sobre la situación que atraviesan sus colaboradores con respecto al estrés laboral, y como esto guarda asociación con la reducción del desempeño laboral, de modo que puedan tomar acciones estratégicas que mejoren las condiciones laborales, y de ese modo atenuar la probabilidad de que aparezca el estrés en la empresa. Además, la realización de esta investigación contribuye al conocimiento científico de estas variables, dado que se han logrado confirmar los modelos teóricos que respaldan los estudios que se han realizado hasta la fecha sobre el estrés y su interacción con el desempeño laboral en las empresas del sector financiero. Es posible afirmar la necesidad de seguir ampliando la investigación, dado que en el presente estudio se contó con un tamaño de población reducido, y con el objetivo de tener mayor representatividad deberían incluirse más empresas del mismo sector, a fin de generalizar los resultados encontrados en la presente investigación.

VI. CONCLUSIONES

1. Se determinó que existe correlación entre el estrés y el desempeño laboral en los colaboradores de la caja municipal de Trujillo, con un Rho de Spearman de -0.700 y un nivel de significancia menor de 0.001, deduciendo que, a mayor nivel de estrés, menor nivel de desempeño laboral, cuyos resultados se acepta la hipótesis general de la investigación.
2. El nivel del estrés de una caja municipal de Trujillo fue calificado como moderado, puesto que el 45.5% de los colaboradores indica que existe un nivel moderado y el 31.8% indica que es alto.
3. El nivel del desempeño de una caja municipal de Trujillo fue calificado como moderado, puesto que el 75% de los colaboradores indica que existe un nivel alto y el 13.6% señala que es bajo.
4. Se determinó que existe correlación negativa moderada y significativa entre el factor ambiental y el desempeño laboral en los colaboradores; con un Rho de Spearman de -.708 y un nivel de significancia de 0.001, lo cual permite señalar a mayor presencia de estresores ambientales, menor será el desempeño laboral.
5. Se determinó que existe correlación negativa moderada y significativa entre el factor organizativo y el desempeño laboral de los colaboradores de la caja municipal de Trujillo, 2022; con un Rho de Spearman de -.628 y un nivel de significancia de 0.001, lo que precisa que, a mayor presencia de estresores organizacionales, menor será el desempeño laboral.
6. Finalmente, existe correlación negativa moderada y significativa entre el factor individual y el desempeño laboral de los colaboradores; con un Rho de Spearman de -.606 y un nivel de significancia de 0.001, lo cual permite señalar a mayor presencia de estresores individuales-, menor será el desempeño laboral.

VII. RECOMENDACIONES

Se recomienda al gerente general implementar un programa de intervención para reducir los factores de riesgo y estresores laborales que afectan a los colaboradores, buscando flexibilizar las condiciones de trabajo, con horarios menos extenuantes y/o periodos de descanso que beneficien la salud de los colaboradores.

Se sugiere al área de recursos humanos para atenuar el nivel de estrés capacitar a los colaboradores en el desarrollo de estrategias de afrontamiento que les permita manejar las situaciones conflictivas y/o estresantes que se suscitan en su trabajo mediante talleres de habilidades blandas que faciliten su interacción en el trabajo y atenúen los niveles de estrés laboral.

Se recomienda al área de recursos humanos fomentar el desarrollo de capacitaciones que sigan mejorando sus competencias laborales para que sigan cumpliendo de forma eficaz en su trabajo, con la finalidad de mantener los niveles de alto desempeño que la empresa busca en los colaboradores.

Se recomienda al área de recursos humanos desarrollar un sistema de incentivos y/o bonos que premie el cumplimiento de un desempeño destacado, a fin de que los colaboradores se sientan recompensados por su esfuerzo laboral, generando así mayor nivel de motivación y desempeño laboral.

Se sugiere a futuros investigadores desarrollar una investigación con diseño cuasiexperimental que permita reconocer como la implementación de un programa de reducción de estrés laboral puede incrementar el desempeño laboral, a fin de reconocer la influencia del estrés sobre el desempeño laboral.

Se sugiere seguir desarrollando investigaciones sobre el estrés laboral, a fin de concientizar a las empresas las consecuencias nocivas que tiene el estrés sobre la salud de los trabajadores, de modo que no se confunda la exigencia laboral con el desarrollo de factores psicosociales de riesgo en el trabajo.

REFERENCIAS

- Abanto, E. (2020). *Estrés laboral en el desempeño del personal de salud del hospital de Trujillo durante el Estado de Emergencia, COVID-19*. [Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/55590>
- Ángeles, Y. y Gutiérrez, R. (2021). *Estrés laboral: Una realidad en las organizaciones*. (2ª edición). Trillas Ediciones.
- Arias, F. (2016). *El proyecto de investigación: Introducción a la metodología científica* (7ª Edición). Caracas: Editorial Episteme
- Benavides, O. (2002). *Competencias y Competitividad. Diseño para Organizaciones Latinoamericanas*. Editorial McGraw – Hill.
- Benítez; R. & Del Águila, A. (2020). Burnout y work engagement: Demandas laborales, recursos y resultados organizativos en organizaciones de acción social. *Revesco. Revista de Estudios Cooperativos*, 136, 1 – 15. <https://dx.doi.org/10.5209/REVE.69192>
- Carrillo, C., Ríos, M., Escudero, L., & Martínez, M.. (2018). Factores de estrés laboral en el personal de enfermería hospitalario del equipo volante según el modelo de demanda-control-apoyo. *Enfermería Global*, 17(50), 304-324.. <https://dx.doi.org/10.6018/eglobal.17.2.277251>
- Chanalata, J. (2018). Factores organizacionales y estrés laboral: Incidencia en Call Center. [Tesis de maestría, Universidad Internacional SEK Ecuador]. <http://repositorio.uisek.edu.ec/handle/123456789/2903>
- Chiavenato, I. (2015). *Introducción a la teoría general de la Administración*. (6ª edición). McGraw-Hill Interamericana
- Chiavenato, I. (2020). *Administración de recursos humanos: El capital humano de las organizaciones* (10ª edición.). McGraw - Hill Interamericana.
- Chiavenato, I. (2020). *Gestión de talento Humano: El nuevo papel de los recursos humanos en las organizaciones* (5ª edición). McGraw - Hill Interamericana.
- ConexionEsan (26 de mayo, 2021). *¿Cómo afecta el estrés laboral a nivel empresarial?* <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/como-afecta-el-estres-laboral-a-nivel-empresarial>

- Cristobal, E. (2019). El estrés laboral y su influencia en el desempeño de los trabajadores. *Gestión en el tercer milenio*, 22(44), 115-120.
- Demerouti, E., Bakker, A., Vardakou, I. & Kantas, A. (2001). *The convergent validity of two burnout measurement instruments in a Greek population*. Manuscript submitted for publication.
- Diario Gestión (06 de marzo, 2022). *El 66% de empresas en Perú no promueve actividades para la salud mental de sus trabajadores*. <https://gestion.pe/economia/management-empleo/el-66-de-empresas-en-peru-no-promueve-actividades-para-la-salud-mental-de-sus-trabajadores-noticia/?ref=gesr>
- Ferrando, E. (2018). *Teorías y modelos explicativos básicos*. Presentation, Universitat Jaume I.
- García, J., Gelpi, J., Cano, A. & Romero, C. (2009). *Cómo combatir el estrés laboral. Plan de Investigación del estrés laboral*. Manual Ibermutuamur. Madrid.
- Hernández, E. (2018). *Estrés y desempeño laboral en los trabajadores de maquilados industriales C.V.* [Tesis de licenciatura, Universidad Tecnológica Iberoamericana S.C.]. Repositorio Institucional de la UNAM: <http://132.248.9.195/ptd2018/octubre/0780738/0780738.pdf>
- Hernández, L. & Oramas, A. (2018). Factores psicosociales laborales relacionados con el work engagement desde el modelo de demandas recursos laborales en trabajadores cubanos. *Revista Cubana de Salud y Trabajo*, 19(2), 19 – 23. <https://www.medigraphic.com/pdfs/revcubsaltra/cst-2018/cst182c.pdf>
- Hernández, R. & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw - Hill.
- Karasek, R. (1979). Job demands, job decision latitude and mental strain: implications for job re-design. *Admins Sci Q*, 24, 285-308.
- Klingner, D. & Nalbandian, J. (2001). *La Administración del Personal Público: Contextos y Estrategias*. McGraw-Hill Interamericana
- Mamani, E., Huancollo, D., Cari, L., & Apaza, K. (2021). Estrés laboral y rendimiento laboral de los trabajadores en entidades financieras. *Dominio de las Ciencias*, 7(4), 356-372.

- Manterola, C., Grande, I., Otzen, T., García, N., Salazar, P. & Quiroz, G. (2018). Confiabilidad, precisión o reproducibilidad de las mediciones. Métodos de valoración, utilidad y aplicaciones en la práctica clínica. *Revista Chilena de Infectología*, 35(6), 680 – 688. <https://scielo.conicyt.cl/pdf/rci/v35n6/0716-1018-rci-35-06-0680.pdf>
- Martínez-González, J. & Martínez-García, V. (2018). Estudio comparativo México – Colombia para conocer los principales factores de estrés laboral. *Revistas Hitos de Ciencias Económico Administrativas*, 24(70), 486 – 499.
- Mayta, N. (2021). *El estrés laboral y el desempeño laboral de los trabajadores del Grupo Santa Elena – Chancay, Año 2020*. [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional Jose Faustino Sánchez Carrión, Repositorio Institucional: <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/5090/MAYTA%20PALOMINO%2C%20NATHALY%20WENDY.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Montero, G. (2021). *Relación entre el estrés laboral y el desempeño del personal en las instituciones bancarias de la ciudad Esmeraldas, año 2020*. [Tesis de maestría, Pontificia Universidad Católica del Ecuador]. Repositorio Digital PUCESE: <https://repositorio.pucese.edu.ec/handle/123456789/2582>
- Onofre, L. (2021). *Influencia del estrés laboral en el desempeño laboral del personal de la Dirección de Talento Humano del Hospital de Especialidades Fuerza Armadas n°1, Quito, en el año 2019*. [Tesis de maestría, Universidad Andina Simón Bolívar]. Repositorio Institucional UASB: <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/8191/1/T3576-MDTH-Onofre-Influencia.pdf>
- Organización Internacional de Trabajo (28 de abril, 2016). *Estrés en el trabajo. Un reto colectivo*. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---safework/documents/publication/wcms_466549.pdf
- Organización Mundial de la Salud (28 de abril, 2016). *Estrés laboral es una carga para los individuos, los trabajadores y las sociedades*. https://www3.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=11973:workplace-stress-takes-a-toll-on-individuals-employers-and-societies&Itemid=135&lang=es

- Osorio, J. & Cárdenas, L. (2017). Estrés laboral: estudio de revisión. *Diversitas: perspectivas en psicología*, 13(1), 81-90.
- Robbins, S. & Judge, T. (2013). *Comportamiento Organizacional*. (15ª edición). Prentice Hall.
- Robbins, S. & Judge, T. (2018). *Comportamiento Organizacional*. (18ª edición). Pearson Education.
- Román, M. (2019). *Relación entre el estrés y el desempeño laboral en los colaboradores de boticas Inkafarma del distrito El Agustino turno tarde, Octubre – Diciembre, 2019*. [Tesis de licenciatura, Universidad María Auxiliadora]. Repositorio Institucional UMA: <https://repositorio.uma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12970/200/41-2019%20%28FINAL%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Rubio, J., Andrade, P., Fravega, G., Macalusso, S. & Soto, A. (2019). Factores psicosocio-ambientales asociados al estrés laboral en profesores chilenos del ámbito rural y urbano. *Propósitos y Representaciones*, 7(3), 300 – 311. <https://doi.org/10.20511/pyr2019.v7n3.358>
- Tacca, D. & Tacca, A. (2019). Factores de riesgos psicosociales y estrés percibido en docentes universitarios. *Propósitos y Representaciones*, 7(3), 323 – 353.
- Tamayo, M. (2012). *El proceso de la investigación científica*. (4ta edición). Limusa Noriega Editores.
- Ticahuanca, F. & Mamani, B. (2021). Un acercamiento teórico del desempeño laboral. *Revista de investigación Valor Agregado*, 8(1), 86 – 98.
- Vera, A. & Chapoñan, E. (2019). *Estrés y desempeño laboral en los colaboradores de una empresa en Villa El Salvador – 2019*. [Tesis de licenciatura, Universidad Autónoma del Perú]. Repositorio Institucional: <https://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13067/1239/Vera%20Trinidad%2c%20Antalya%20Pamela%3b%20Chaponan%20Huaman%2c%20Elias%20Daniel.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Verduzco, R., García, C. & Mercado, S. (2018). El estrés en el entorno laboral. Revisión genérica desde la teoría. *CULCyT*, 15(64), 31 – 41.
- Vroom, V. (1964). *Work and Motivation*. John Wiley and Sons. New York, NY.

ANEXOS

Anexo 1: Tabla de operacionalización de variables

VARIABLE DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Estrés	Chiavenato (2020) define el estrés como una condición intrínseca causada por factores tales como emergencias, necesidades, plazos, metas y objetivos, como lo indican estos tres estresores y posibles estresores (físico, psicológico o conductual) El hombre está pasando por una situación estresante. (p. 378).	La variable será medida a través de un cuestionario utilizando la escala de tipo Likert y tomando de referencia las dimensiones de factor ambiental, organizativo e individual.	Factor Ambiental	Incertidumbre económica	Ordinal 1)Bajo 2)Medio 3)Alto
				Incertidumbre política	
				Incertidumbre tecnológica	
			Factor Organizativo	Función de solicitud	
				Estructura organizativa	
				Seguimiento interpersonal	
			Factor Individual	Asuntos de familia	
				Problemas económicos	
				Personajes	
Desempeño laboral	Chiavenato (2020), sostiene que el desempeño de los empleados que trabajan dentro de las organizaciones, que es importante para la organización, proporcionando a la persona un excelente desempeño y satisfacción en el trabajo". (p. 236)	La variable será medida a través de un cuestionario utilizando la escala tipo Likert y tomando de referencia las dimensiones e indicadores desarrollados por Chiavenato (2020)	Iniciativa	Orientación y colaboración	Ordinal 1)Bajo 2)Medio 3)Alto
				Cumplimiento de objetivos	
				Nivel de producción	
			Conocimientos	Eficiencia	
				Eficacia	
			Motivación	Cumplimiento y función.	
				Productividad	
				Desarrollo profesional	

Anexo 2: Matriz de consistencia

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES	METODOLOGÍA	POBLACIÓN YMUESTRA
<p>Problema general:</p> <p>: ¿Cuál es la relación entre el estrés laboral y el desempeño laboral de los colaboradores de Caja Municipal de Ahorros en Trujillo, 2022?</p>	<p>Objetivo General:</p> <p>Determinar la relación entre el estrés laboral y el desempeño laboral de los colaboradores de una Caja de Ahorros Municipal en Trujillo, 2022</p>	<p>Hipótesis General:</p> <p>H1: Existe una relación inversa significativa entre el estrés laboral y el desempeño de los colaboradores de una Caja de Ahorros Municipal en Trujillo, 2022.</p>	<p>Variable independiente</p> <p>Estrés laboral</p> <p>Indicadores:</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Factor ambiental <input type="checkbox"/> Factor organizativo <input type="checkbox"/> Factor individual 	<p>Tipo de investigación:</p> <p>El tipo de investigación es aplicada. El nivel es descriptivo, correlacional y transversal</p> <p>Diseño de investigación</p> <p>El diseño de la investigación es no experimental, se analizarán los datos obtenidos mediante los cuestionarios de estrés y desempeño laboral de una Caja Municipal de Ahorros y Créditos de Trujillo, 2022.</p>	<p>Población</p> <p>44 colaboradores de la de una caja municipal de ahorros y créditos de Trujillo, 2022.</p> <p>Técnicas:</p> <ul style="list-style-type: none"> Encuesta <p>Instrumentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> Cuestionario <p>Estadística</p> <ul style="list-style-type: none"> Descriptiva Inferencial. <p>Datos cuantitativos-</p>
<p>Problema específicos:</p> <p>¿Cuál es el nivel de estrés laboral de los colaboradores de la Caja Municipal de Ahorros en Trujillo, 2022?</p> <p>¿Cuál es el nivel de desempeño laboral de los colaboradores de la Caja Municipal de Ahorros en Trujillo, 2022?</p> <p>¿Cuál es la relación entre los factores ambientales del estrés laboral y el desempeño laboral de los colaboradores de la Caja Municipal de Ahorros en Trujillo, 2022?</p> <p>¿Cuál es la relación entre los factores organizacionales del estrés laboral y el desempeño laboral de los colaboradores de la Caja de Ahorros de la Ciudad de Trujillo, 2022?</p> <p>¿Cuál es la relación entre los factores individuales relacionados y el desempeño laboral de los colaboradores de la Caja de Ahorros de la Ciudad de Trujillo, 2022?</p>	<p>Objetivos específicos:</p> <p>Determinar el nivel de estrés laboral de los colaboradores de una Caja de Ahorros Municipal en Trujillo, 2022.</p> <p>Determinar el nivel de desempeño laboral de los trabajadores de la Caja de Ahorros Municipal en Trujillo, 2022.</p> <p>Determinar la relación entre los factores ambientales del estrés laboral y el desempeño laboral de los colaboradores de una Caja de Ahorros Municipal en Trujillo, 2022.</p> <p>Determinar la relación entre los factores organizacionales del estrés laboral y el desempeño laboral de los colaboradores de una Caja de Ahorros Municipal en Trujillo, 2022.</p> <p>Determinar la relación entre los factores organizacionales del estrés laboral y el desempeño laboral de los colaboradores de una Caja de Ahorros Municipal en Trujillo, 2022.</p> <p>Determinar la</p>	<p>Hipótesis Nula</p> <p>Ho: No existe una relación inversa significativa entre el estrés laboral y el desempeño de los colaboradores de una Caja de Ahorros Municipal en Trujillo, 2022.</p>	<p>Variable dependiente</p> <p>Desempeño laboral</p> <p>Indicadores:</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Iniciativa <input type="checkbox"/> Conocimientos <input type="checkbox"/> Motivación 		

relación entre los factores individuales del estrés laboral y el desempeño laboral de los colaboradores de una Caja de Ahorros Municipal en Trujillo, 2022.

Anexo 3: Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario para la variable Estrés Laboral

Estimado(a), se agradece su apertura a la participación de este cuestionario, el cual tiene un objetivo netamente académico. Este cuestionario es anónimo, por favor sírvase a indicar la frecuencia de acción de su organización marcando con una equis “X”, considerando la siguiente escala para cada enunciado: ¿Desea participar como encuestado en esta investigación?

SI NO

Totalmente de acuerdo (TA)	De acuerdo (A)	Indeciso (I)	Desacuerdo (DA)	Totalmente desacuerdo (TD)
5	4	3	2	1

Enunciado	TA	A	I	D	TD
Dimensión 1: Factor ambiental	5	4	3	2	1
La remuneración percibida por su trabajo en comparación lo ofertado por otras empresas es insuficiente.					
Se le otorga la remuneración después del plazo acordado.					
La forma de trabajar de la empresa no se encuentra definida con claridad.					
Las políticas generales de la gerencia impiden el buen desempeño laboral.					
Los equipos informáticos de la empresa dificultan brindar un servicio de calidad.					
La empresa no cuenta con la tecnología necesaria para facilitar el trabajo.					
Dimensión 2: Factor Organizativo					
La empresa no ha definido con claridad las funciones de cada puesto de trabajo.					
Las actividades laborales de la empresa son poco estimulantes.					
Existe escaso compromiso por parte de los trabajadores para cumplir con los objetivos de la empresa.					
En la empresa se siguen empleando métodos de trabajo que son obsoletos.					

Los supervisores de las empresa no suelen reconocer los logros de sus trabajadores.					
La capacitación que brinda la empresa es insuficiente para cumplir con el trabajo.					
Dimensión 3: Factor individual					
El cansancio provocado por el trabajo afectan sus relaciones familiares.					
Las horas extras realizadas en el trabajo no son compensadas de forma adecuada					
Considera que el salario que recibe es insuficiente por todo el esfuerzo que realiza para cumplir con su trabajo.					
Cree que la única forma de que las cosas salgan bien en su trabajo, es si usted mismo se encarga de la labor.					

¡Muchas gracias por su participación!

Cuestionario para la variable Desempeño Laboral

Estimado(a), se agradece su apertura a la participación de este cuestionario, el cual tiene un objetivo netamente académico. Este cuestionario es anónimo, por favor sírvase a indicar la frecuencia de acción de su organización marcando con una equis "X", considerando la siguiente escala para cada enunciado. ¿Desea participar como encuestado en esta investigación?

SI NO

Totalmente de acuerdo (TA)	De acuerdo (A)	Indeciso (I)	Desacuerdo (DA)	Totalmente desacuerdo (TD)
5	4	3	2	1

Enunciado	TA	A	I	D	TD
Dimensión 1: Iniciativa	5	4	3	2	1
Logra desarrollar con liderazgo y cooperación en su trabajo.					
Se considera una persona con la capacidad de trabajar en equipo en la empresa.					
Como trabajador ayudas en las estructuras de negocio con tu jefe.					
Usted contribuye con el cumplimiento de los objetivos de la organización.					
Superas las exigencias dadas por tu empleador.					
Su nivel de producción es acorde a lo que está establecido por las políticas de la entidad.					
Considera que los métodos de evaluación de desempeño utilizados por la entidad son adecuados.					
Dimensión 2: Conocimientos					
Cumple eficientemente las tareas asignadas.					
Busca mantener un buen desempeño del puesto trabajo asignado.					
Logra eficazmente resolver algún inconveniente que surja en su trabajo.					
Ud. conoce las funciones que desarrolla su puesto de trabajo.					
Su grado de responsabilidad está acorde a su capacidad profesional.					
Dimensión 3: Motivación					
Ha sido reconocida(o) por el desempeño que ha tenido en el trabajo.					
Ud. Soluciona problemas inmediatamente en su trabajo.					
Ud. Tiene las ganas de actuar e incentivar al grupo de					

trabajo.					
Cómo trabajador se siente identificado con su empresa.					
En el área que trabaja se siente cómodo.					
Estas interesado en tener muchos años laborando para la empresa.					

¡Muchas gracias por su participación!

Anexo 4. Validación de los instrumentos de juicio de expertos

FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	Cuestionario de Estrés Laboral
Objetivo del instrumento	Medir el estrés laboral en los colaboradores de una caja de ahorros de la ciudad de Trujillo
Nombres y apellidos del experto	José Luis Licham Seto
Documento de identidad	47379695
Años de experiencia en el área	04 años
Máximo Grado Académico	Licenciado en Psicología
Nacionalidad	Peruana
Institución	Trujillo Empresarial E.I.R.L.
Cargo	Analista de RRHH
Número telefónico	980788993
Firma	
Fecha	27/06/2022

FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	Cuestionario de Estrés Laboral
Objetivo del instrumento	Medir el estrés laboral en los colaboradores de una caja de ahorros de la ciudad de Trujillo
Nombres y apellidos del experto	Jorge Augusto Daniel Pérez
Documento de identidad	17812596
Años de experiencia en el área	35 años
Máximo Grado Académico	Docto
Nacionalidad	Peruano
Institución	Universidad Cesar Vallejo / UNMSM
Cargo	Docente Universitario
Número telefónico	922 800 923
Firma	
Fecha	28 /06/ 2022

FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	Cuestionario de Estrés Laboral
Objetivo del instrumento	Medir el estrés laboral en los colaboradores de una caja de ahorros de la ciudad de Trujillo
Nombres y apellidos del experto	Paulo César Florián Arana
Documento de identidad	18029629
Años de experiencia en el área	11 años
Máximo Grado Académico	Magister en Docencia Universitaria e Investigación
Nacionalidad	Peruana
Institución	Universidad Privada del Norte
Cargo	Docente Universitario
Número telefónico	94022668
Firma	
Fecha	28 /06/ 2022

FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	Cuestionario de Desempeño Laboral
Objetivo del instrumento	Medir el desempeño laboral en los colaboradores de una caja de ahorros de la ciudad de Trujillo
Nombres y apellidos del experto	José Luis Licham Seto
Documento de identidad	47379695
Años de experiencia en el área	04 años
Máximo Grado Académico	Licenciado en Psicología
Nacionalidad	Peruana
Institución	Trujillo Empresarial E.I.R.L.
Cargo	Analista de RRHH
Número telefónico	980788993
Firma	
Fecha	27/06/2022

FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	Cuestionario de Desempeño laboral
Objetivo del instrumento	Medir el desempeño laboral en los colaboradores de una caja de ahorros de la ciudad de Trujillo
Nombres y apellidos del experto	Jorge Augusto Daniel Pérez
Documento de identidad	17812596
Años de experiencia en el área	35 años
Máximo Grado Académico	Docto
Nacionalidad	Peruano
Institución	Universidad Cesar Vallejo / UNMSM
Cargo	Docente Universitario
Número telefónico	922 800 923
Firma	
Fecha	28 /06/ 2022

FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	Cuestionario de Desempeño Laboral
Objetivo del instrumento	Medir el desempeño laboral en los colaboradores de una caja de ahorros de la ciudad de Trujillo
Nombres y apellidos del experto	Paulo César Florián Arana
Documento de identidad	18029629
Años de experiencia en el área	11 años
Máximo Grado Académico	Magister en Docencia Universitaria e Investigación
Nacionalidad	Peruana
Institución	Universidad Privada del Norte
Cargo	Docente Universitario
Número telefónico	94022668
Firma	
Fecha	28 /06/ 2022

Anexo 5: La confiabilidad de los cuestionarios de Estrés y Desempeño Laboral

Tabla 13

Tamaño de la prueba piloto para el Cuestionario de Estrés Laboral

	N	%
Válido	20	100,0
Excluido ^a	0	,0
Total	20	100,0

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

Tabla 14

Coefficiente de Alfa de Cronbach de Cuestionario de Estrés laboral

<u>Alfa de Cronbach</u>	<u>N de elementos</u>
<u>,901</u>	<u>16</u>



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, QUISPE LOPEZ JENNY MARTHA, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, asesor de Tesis titulada: "El estrés y desempeño laboral de los colaboradores de una caja municipal en Trujillo, 2022.", cuyos autores son PELAEZ CEDANO MARCELA ALESSANDRA, REYES ALTAMIRANO KARINA ESTEFANY, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 25.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

TRUJILLO, 13 de Diciembre del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
QUISPE LOPEZ JENNY MARTHA DNI: 32924318 ORCID: 0000-0001-7624-9695	Firmado electrónicamente por: JMQUISPEL el 14- 12-2022 02:33:53

Código documento Trilce: TRI - 0486628