



SAN IGNACIO DE LOYOLA – ESCUELA ISIL

TITULO DE LA INVESTIGACIÓN

“Implementación de mejora continua para reducir el estrés laboral del personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pacífico de Lima, 2024”

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE
Bachiller en Administración y Dirección de Negocios**

PRESENTADO POR:

Arakaki Toma Kyomi Angela - Administración y Dirección de Negocios
Cerón Mosquera César Augusto – Administración y Dirección de Negocios

ASESOR

Quijano Aranibar Ivan Ernesto

LIMA, PERÚ

2024

Asesor y miembros del jurado

Asesor:

Quijano Aranibar, Iván Ernesto

Miembros del jurado:

Cano Silva, Jhon Robert

Chavez Rivas, Cybill Andrea

Ricra Mayorca, Juan Manuel

Declaración jurada de originalidad

Yo, ARAKAKI TOMA KYOMI ANGELA identificado(a) con DNI N° 47155121 perteneciente al Programa de Administración y Dirección de Negocios, siendo mi asesor el Sr Ivan Ernesto Quijano Aranibar, identificado con DNI N° 45144294, y cuyo código ORCID es 0000 0003 2264 1186.

Yo, CERON MOSQUERA CESAR AUGUSTO identificado(a) con DNI N° 70831533 perteneciente al Programa de Administración y Dirección de Negocios, siendo mi asesor el Sr Ivan Ernesto Quijano Aranibar, identificado con DNI N° 45144294, y cuyo código ORCID es 0000 0003 2264 1186.

DECLARAMOS BAJO JURAMENTO QUE:

- a) Somos los autores del documento académico titulado “Implementación de mejora continua para reducir el estrés laboral del personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pacífico de Lima ,2024”
- b) El proyecto de investigación es original y no ha sido difundido en ningún medio académico; por lo tanto sus resultados son veraces y no es copia de ningún otro.
- c) El proyecto de investigación cumplió con el análisis del sistema TURNITIN, el cual tiene el 25% de similitud. Se ha respetado el uso de las normas internacionales en cuanto a citas y referencias.
- d) Declaramos conocer las consecuencias legales y/o administrativas que puedan derivar si se verifica la falsedad total o parcial de la presente declaración, de acuerdo con lo previsto en el artículo 411 del código penal y el numeral 34.3 del artículo 34 del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo 004-2019-JUS.

Fecha:12 de Diciembre 2024

Firmas de los autores

Nombres	Apellidos	Dni	Firma	Huella
Kyomi Angela	Arakaki Toma	47155121		
César Augusto	Cerón Mosquera	70831533		

Firma del asesor

Nombres	Apellidos	Dni	Firma	Huella
Ivan Ernesto	Quijano Aranibar	45144294		

Dedicatoria

Quisiera dedicarle este trabajo a mi familia y esposo, por su paciencia, amor y compañía, quienes sin su constante apoyo no hubiera completado este sueño. Gracias por todo en este tiempo. ¡Los quiero mucho!

Kyomi Angela Arakaki Toma

Dedico este trabajo a mi esposa, mi compañera, la fuente de mi inspiración y fortaleza por su paciencia y motivación, a mi familia por su apoyo incondicional y el aliento constante a perseguir mis sueños. Gracias a todos por estar siempre a mi lado.

César Augusto Cerón Mosquera

Agradecimiento

Agradecemos a todas las personas que nos han brindado su apoyo en este largo proceso, a familiares, amigos quienes nos alentaron a concretar nuestra formación profesional también a los profesores quienes nos dieron las herramientas para ampliar nuestros conocimientos, especialmente agradecer la presencia de nuestro asesor el Dr. Iván Quijano por su valiosa guía y orientación desde un comienzo la cual ha sido clave para este trabajo y completar una importante etapa de nuestras vidas.

Índice temático

Asesor y miembros del jurado	2
Declaración jurada de originalidad	3
Dedicatoria	5
Agradecimiento	6
Índice temático	7
Índice de tablas	10
Índice de figuras	11
Resumen	12
Abstract	13
Introducción	14
I. Información General	16
1.1. Título del Proyecto	16
1.2. Área estratégica de desarrollo prioritario	16
1.3. Actividad económica en la que se aplicaría la investigación	16
1.4. Alcance de la solución	17
II. Descripción de la investigación aplicada o innovación	18
2.1. Planteamiento del problema	18
2.1.1. Problema de la investigación	20
2.2. Justificación	21
2.2.1. Justificación teórica	21
2.2.2. Justificación metodológica	21
2.2.3. Justificación práctica	22
2.3. Marco referencial	22
2.3.1. Antecedentes	22
2.3.2. Marco teórico	27
2.4. Resumen ejecutivo	32
2.5. Características técnicas o atributos del proyecto	33
2.6. Análisis comparativo de atributos, características, mejoras o novedades tecnológicas	34
2.7. Objetivo general y específicos: Propósito del proyecto	34
2.7.1. Objetivo general	34
2.7.2. Objetivos específicos	35
2.8. Componentes del proyecto	35
2.9. Resultados generales: Componentes del proyecto	36
2.10. Plan de actividades del proyecto	38
2.11. Metodología del proyecto	39

2.11.1. Hipótesis de la investigación	39
2.11.2. Operacionalización de variables	39
2.11.3. Enfoque de investigación	42
2.11.4. Tipo de investigación	43
2.11.5. Diseño de investigación	44
2.11.6. Nivel de investigación	45
2.11.7. Población	46
2.11.8. Muestra	47
2.11.9. Técnica E Instrumentos De Recolección De Datos	47
2.11.10. Validación y confiabilidad	48
III. Estimación del Costo del Proyecto.	51
3.1. Estimación de los costos necesarios para la implementación.	51
IV. Resultado de investigación	52
4.1. Análisis de resultados descriptivos por ítem-pregunta	52
4.2. Análisis de resultados inferenciales	86
V. Sustento del mercado	92
5.1. Alcance esperado del mercado	92
5.2. Descripción del mercado objetivo real o potencial	92
5.3. Descripción de la propuesta de innovación o del modelo de negocio	93
5.3.1. Diagnóstico situacional	93
5.3.2. Propuesta de valor	93
5.3.3. Fuentes de ingresos	94
5.3.4. Canales de distribución	94
5.3.5. Estrategia de penetración en el mercado	95
5.3.6. Actividades productivas propias y externas	95
5.3.7. Alianzas	95
VI. Conclusiones y recomendaciones	97
6.1. Conclusiones	97
6.1.1. Conclusiones generales	97
6.1.2. Conclusiones específicas	97
6.2. Recomendaciones	98
6.2.1. Recomendaciones generales	98
6.2.2. Recomendaciones específicas	98
VII. Referencias Bibliográficas	100
VIII. Anexos	103
8.1. Informe Turnitin	103
8.2. Registro de impacto y resultados	104

8.3. Matriz de consistencia	106
8.4. Matriz de operacionalización de variables	107
8.5. Instrumento de recolección de datos	108
8.6. Validación De Expertos	111

Índice de tablas

Tabla 1. Business Intelligence	33
Tabla 2. Análisis comparativo de atributos, características, mejoras o novedades tecnológicas	34
Tabla 3. Plan de actividades del proyecto	38
Tabla 4. Muestreo	47
Tabla 5. Validez de la investigación	49
Tabla 6. Retest	50
Tabla 7. Estimación del costo	51
Tabla 8. Número de niveles jerárquicos.	52
Tabla 9. Centralización	54
Tabla 10. Adaptabilidad	55
Tabla 11. Estructura organizacional	56
Tabla 12. Espacios físicos	57
Tabla 13. Espacio cognitivo	58
Tabla 14. Territorio organizacional	59
Tabla 15. Habilidades tecnológicas del personal	60
Tabla 16. Impacto de la tecnología en la organización	61
Tabla 17. Capacidad tecnológica	63
Tabla 18. Tecnología	64
Tabla 19. Apoyo emocional	65
Tabla 20. Colaboración y trabajo en equipo	66
Tabla 21. Defensa y protección de los intereses del grupo	67
Tabla 22. Respaldo de grupo	68
Tabla 23. Estrés laboral	69
Tabla 24. Intrínseca	71
Tabla 25. Trascendentes	72
Tabla 26. Motivación	73
Tabla 27. Ambiente de trabajo positivo	75
Tabla 28. Ambiente de trabajo negativo	76
Tabla 29. Ambiente de trabajo neutral	78
Tabla 30. Clima laboral	79
Tabla 31. Eficiencia en el uso del tiempo	80
Tabla 32. Percepción de desempeño laboral	81
Tabla 33. Aprovechamiento de recursos	82
Tabla 34. Productividad	83
Tabla 35. Desempeño laboral	84
Tabla 36. Hipótesis general	86
Tabla 37. Hipótesis específica 1	88
Tabla 38. Hipótesis específica 2	89
Tabla 39. Hipótesis específica 3	90
Tabla 40. Contexto de mercado	92
Tabla 41. Clientes potenciales	92
Tabla 42. Foda	93

Índice de figuras

Figura 1. Número de niveles jerárquicos.	52
Figura 2. Centralización	54
Figura 3. Adaptabilidad	55
Figura 4. Estructura organizacional	56
Figura 5. Espacios físicos	57
Figura 6. Espacio cognitivo	58
Figura 7. Territorio organizacional	60
Figura 8. Habilidades tecnológicas del personal	61
Figura 9. Impacto de la tecnología en la organización	62
Figura 10. Capacidad tecnológica	63
Figura 11. Tecnología	64
Figura 12. Apoyo emocional	65
Figura 13. Colaboración y trabajo en equipo	66
Figura 14. Defensa y protección de los intereses del grupo	67
Figura 15. Respaldo de grupo	69
Figura 16. Estrés laboral	70
Figura 17. Intrínseca	71
Figura 18. Trascendentes	72
Figura 19. Motivación	74
Figura 20. Ambiente de trabajo positivo	75
Figura 21. Ambiente de trabajo negativo	76
Figura 22. Ambiente de trabajo neutral	78
Figura 23. Clima laboral	79
Figura 24. Eficiencia en el uso del tiempo	80
Figura 25. Percepción de desempeño laboral	81
Figura 26. Aprovechamiento de recursos	83
Figura 27. Productividad	84
Figura 28. Desempeño laboral	85
Figura 29. Correlación entre estrés laboral y desempeño laboral	87

Resumen

Título: Propuesta de Implementación de mejora continua para reducir el estrés laboral del personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pacífico de Lima ,2024 Procedencia: tesis de bachiller por San Ignacio de Loyola – Escuela ISIL. **Objetivo:** se busca implementar un programa integral de mejora continua que permita reducir el estrés laboral mediante la optimización de procesos a través de herramientas de BI, así mismo se busca promover la salud mental y física como también generar un ambiente laboral equilibrado a fin de mejorar el bienestar de los colaboradores e incrementar la productividad y eficiencia. **Metodología:** mediante un ciclo PDCA (Planificar, Hacer, Verificar Actuar) ya que es sistemático para la mejora continua y ayudara a identificar problemas inmediatamente. **Resultados:** se pudo verificar que el 42% de los trabajadores encuestados manifiestan que a veces el estrés laboral les afectaba, mientras que el 68% de los trabajadores encuestados manifestaban que casi siempre afectaba en el desempeño laboral. **Conclusión:** EL ciclo PDCA permitirá reducir el estrés laboral de manera efectiva, generando un ambiente de trabajo saludable aumentando la satisfacción y mejorando la productividad optimizando sus procesos mediante una cultura de mejora continua constante.

Palabras clave: estrés, estrés laboral, desempeño laboral, motivación, productividad, motivación, finanzas, mitigar, salud mental, consejos.

Abstract

Title: Implementation of Continuous Improvement to Reduce Occupational Stress among Personnel of the Pacífico Savings and Credit Cooperative in the City of Lima, 2024.

Source: Bachelor's thesis from San Ignacio de Loyola – ISIL School.

Objective: We seek to implement a comprehensive continuous improvement program that allows reducing work stress by optimizing processes through BI tools. We also seek to promote mental and physical health as well as generate a balanced work environment in order to improve the well-being of employees and increase productivity and efficiency. **Methodology:** Through a feasibility analysis of occupational stress and how it affected work performance, motivation, productivity, and the work environment. **Results:** A decrease in occupational stress was achieved, improving performance, motivation, productivity, and the company's work environment. **Conclusion:** This review article explores various aspects related to occupational stress, including different perspectives on this phenomenon, its triggers, and possible consequences in various areas. In addition, practical suggestions are offered to reduce occupational stress in banking institutions or other financial entities, considering that this problem can harm the performance of collaborators.

Keywords: stress, occupational stress, work performance, motivation, productivity, motivation, finance, mitigate, mental health, tips.

Introducción

En el dinámico entorno de las entidades financieras, el estrés laboral se ha convertido en un desafío creciente que impacta negativamente en la motivación de los colaboradores, su desempeño y, en última instancia, en la productividad de la organización. Los elevados niveles de estrés, derivados de la presión por cumplir objetivos, la carga de trabajo excesiva y la incertidumbre del mercado, pueden generar una disminución en la motivación, el aumento de errores y la rotación del personal.

Esta investigación se centra en analizar cómo la implementación de sistemas de herramientas de tecnología de la información (TI) puede contribuir a reducir los niveles de estrés laboral en una entidad financiera, mejorando así la motivación, el desempeño y el clima laboral. Se plantea la hipótesis de que la automatización de tareas repetitivas, la mejora de la comunicación interna y la facilitación del acceso a la información a través de plataformas digitales pueden optimizar los procesos, reducir la carga de trabajo y generar un ambiente laboral más saludable y productivo.

El objetivo principal de este estudio es desarrollar un modelo de implementación de herramientas de TI que permita a la entidad financiera reducir significativamente los niveles de estrés de sus colaboradores. Para ello, se realizará un diagnóstico detallado de las principales fuentes de estrés en la organización, se identificarán las herramientas de TI más adecuadas para abordar estas problemáticas y se evaluará su impacto en el bienestar de los empleados y en los resultados organizacionales.

Los resultados de esta investigación no solo aportarán valiosas recomendaciones para la entidad financiera objeto de estudio, sino que también

servirán como referencia para otras organizaciones del sector que buscan mejorar la calidad de vida laboral de sus colaboradores y fortalecer su competitividad en un mercado cada vez más exigente.

I. Información General

1.1. Título del Proyecto

Implementación de mejora continua para reducir el estrés laboral del personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pacífico de Lima

1.2. Área estratégica de desarrollo prioritario

La siguiente investigación que vamos a realizar concierne a los altos niveles de estrés que se tiene en el desempeño y desarrollo de gestión del personal de la empresa Cooperativa de Ahorro y Crédito Pacífico 2024 , lo que se busca es poder implementar propuestas de mejora que pueda minimizar los niveles de estrés que existen en las operaciones ya que la forma de trabajo es muy activa y dinámica que resulta saturar y abrumar a los colaboradores , es por eso que se busca métodos apropiados para un buen control y gestión que pueda aplicar mejora continua en los procesos que conciernen la empresa.

La siguiente investigación que vamos a realizar sigue la línea de investigación de aplicaciones tecnológicas y transformación digital.

1.3. Actividad económica en la que se aplicaría la investigación

La actividad se va a desarrollar en una investigación de tipo social, ya que se buscará la forma de mejorar los procesos de gestión y control que permita a los colaboradores reducir la carga laboral haciéndolas más fluidas, así como también puedan desarrollar sus habilidades blandas y duras además de generar un mejor desempeño y compromiso con la empresa para que de esta manera pueda sentirse satisfecho ya que adicional la empresa llevará un registro y hará seguimientos a la aplicación de las mejoras continuas que permitirá el aprendizaje y podrán generar

líneas de carrera estables demostrando que las oportunidades existen y se puedan ver reflejadas por el cumplimiento y motivación de cada colaborador.

Se hace mención que hoy en día muchas empresas en el sector de las finanzas pasan por el mismo problema debido a que la monotonía, dinámica y lo dispendioso que puede ser el trabajo y la fluctuación constante de movimientos de dinero hace que los colaboradores se sientan desmotivados abrumados y sin propósitos y muchos de ellos prefieren renunciar sin tener opciones o espacios de respiro.

Por tanto, la empresa reafirmará su compromiso con la cultura de la valoración y el gobierno corporativo hacia sus colaboradores, implementando las nuevas sugerencias de mejora continua.

1.4. Alcance de la solución

La mejora propuesta consiste en la implementación de herramientas tecnológicas como el business Intelligence (BI) para optimizar el seguimiento adecuado de la carga laboral, y mejorar la asignación de las tareas basándose en el análisis de datos en tiempo real, así mismo se realizará una evaluación de perfiles y puestos permita conocer más a los empleados y fomentar el desarrollo profesional. Además, se considera ofrecer capacitación en el control del estrés para reducir sus niveles entre los colaboradores de la cooperativa

II. Descripción de la investigación aplicada o innovación

2.1. Planteamiento del problema

Hoy en día podemos observar que el estrés está presente en cada una de las personas y esto puede generarse por diversos motivos, ya sean por temas personales o laborales.

El estrés laboral ha sido objeto de investigación, ya que con el pasar del tiempo, se ve que este afecta cada vez a más personas. Esto se puede manifestar de diferentes maneras, normalmente impacta en la salud cardiovascular, el patrón del sueño y da lugar a la ansiedad y la depresión, este se manifiesta cuando existe un desequilibrio entre la exigencia y la capacidad de poder afrontarlo, estos aspectos están netamente ligados a factores como, alta carga laboral, ausencia de control, nulo respaldo social y la inseguridad en el empleo. Esta información la indica con estudios realizados por la OMS.

Según el Gobierno de México, el 75% de sus trabajadores padece de fatiga por estrés laboral, superando a países como China y Estados Unidos, “El estrés es potencialmente contagioso, ya que estar cerca o visualizar a otras personas en situaciones de estrés, puede aumentar los niveles de cortisol del observador”.

Sus principales síntomas:

Emocionales: Ansiedad, miedo, irritabilidad, mal humor, frustración, agotamiento, entre otros.

Conductuales: Reportarse enfermo, comete errores, disminución de productividad, apretar la mandíbula, aumento del consumo de tabaco, alcohol, entre otros.

Cognitivo: confusión, dificultad de concentrarse, reducción de la capacidad de aprendizaje, reducción de capacidad de solución de problemas, entre otros.

Fisiológicos: dolor de cabeza, problemas de espalda o cuello, malestar estomacal, aumento de presión sanguínea y/o problemas cardiovasculares, mayores riesgos de obesidad, entre otros.

Según una encuesta que se realizó a través de Bumeran (2022), en el Perú cada 7 de 10 colaboradores sufre de Burnout, también llamado síndrome de desgaste profesional o síndrome de estar “quemado”, esto provocado por el estrés laboral y el agotamiento generalizado de sus trabajos. Para poder liberarse de dicha tensión, muchos de ellos piensan u optan por renunciar a sus trabajos.

Hans, Selye (1956), definió el estrés ante la Organización Mundial de la Salud, como: “la respuesta no específica del organismo a cualquier demanda del exterior” y “el estado que se produce por un síndrome específico que consiste en todos los cambios no específicos que se inducen dentro de un sistema fisiológico”.

Hoy en día, el impacto que genera el estrés laboral en las personas es un problema común y esto afecta cada vez a más personas, por lo que las empresas cada vez están más preocupadas, ya que los colaboradores son el recurso más importante que tienen las empresas y saben que deben de cuidarlo.

Según un artículo del periódico Gestión (2023), cada seis de diez peruanos se sienten agotados por su trabajo. En el 2021 el 44% de los colaboradores en el mundo siente o percibe estrés por el trabajo, dicha cifra se ve aumentada con relación a la de hace 10 años, según la consultora Gallup.

Gran parte de nuestro día es destinado al trabajo y las experiencias asociadas al estrés laboral, a la sensación de sobrecarga laboral y agotamiento físico y/o mental, influyen directamente en el bienestar de cada uno.

“Las personas que experimentan burnout tienen hasta tres veces mayores probabilidades de renunciar, la OMS lo considera un factor de riesgo psico laboral”, agrega Sebastián Ausin, country manager de Buk en Perú.

Las principales causas del burnout son: Mal ambiente laboral, jefaturas que dan poca autonomía y hacen “micromanagement” (método de gestión laboral en el que se ejerce un control excesivo sobre las personas que conforman los diferentes equipos de un negocio, proyecto o empresa), no saber con claridad las tareas, tu nivel de autoridad o las expectativas, la sensación de no tener control sobre el trabajo ya sea por sobrecarga de trabajo o por exceso de reuniones o por poco tiempo para realizar las tareas impuestas, entre otros.

El burnout puede llegar a provocar: Fatiga, insomnio, irritabilidad, abuso de sustancias, como cigarro, alcohol, entre otros.

2.1.1. Problema de la investigación

2.1.1.1. Problema general

¿Cómo influye el estrés laboral en el desempeño de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pacífico de la ciudad de Lima, 2024?

2.1.1.2. Problemas específicos

¿Cómo influye el estrés laboral en la motivación de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pacífico de la ciudad de Lima, 2024?

¿Cómo influye el estrés laboral en el clima laboral de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pacífico de la ciudad de Lima, 2024?

¿Cómo influye el estrés laboral en la productividad de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pacífico de la ciudad de Lima, 2024?

2.2. Justificación

La presente investigación se justifica según los principios establecidos por (S. R. Hernández & Mendoza, 2023):

2.2.1. Justificación teórica

La implementación de mejora continua para reducir el estrés laboral en el personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pacífico de Lima se presenta como una necesidad trascendental para abordar los desafíos que enfrentan muchas empresas y ellos no son la excepción. Esta fundamentación se basa en teorías sobre la gestión del talento, el desempeño organizacional, el clima laboral y la retención del personal.

Por lo mencionado, esta investigación ampliará el conocimiento científico y el marco teórico sobre la mejora continua para reducir el estrés laboral en el personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pacífico; por lo que, los resultados obtenidos se utilizarán como antecedentes de investigación en futuros trabajos.

2.2.2. Justificación metodológica

La investigación se justifica desde una postura metodológica porque se ha gestionado informaciones relevantes y conocimientos sobre diferentes teorías provenientes de Google Academic y otros repositorios de interés.

Se realizaron una recolección de los principales aportes sobre el estrés laboral en el personal, para luego desarrollar y validar un instrumento de recolección de datos pertinente para nuestra investigación, esta fue un cuestionario. El cuestionario nos sirvió para recoger los datos de las

variables, estrés laboral y desempeño laboral, los mismos que serán analizados y estudiados.

2.2.3. Justificación práctica

En la actualidad, ninguna empresa es ajena a que el personal presente indicios de estrés laboral. Por lo tanto, los resultados de esta investigación ayudarán a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pacífico a implementar mejoras para reducir el estrés laboral en el personal, dado que se ha podido identificar problemas como: incremento en descansos médicos, falta de productividad, rotación de personal, entre otros.

2.3. Marco referencial

2.3.1. Antecedentes

2.3.1.1. Antecedentes nacionales

Holgado & Callo (2021) con su tesis “*Estrés laboral y procrastinación en trabajadores de una empresa constructora inmobiliaria de la ciudad de Cusco – 2019*”, sustentada en la Universidad Andina del Cusco. El objetivo del estudio fue establecer la relación entre la procrastinación y el estrés laboral en los colaboradores de una empresa constructora inmobiliaria de Cusco. La metodología utilizada fue de tipo correlacional y descriptivo, con un diseño no experimental con base en un cuestionario de estrés laboral de la OIT y la escala de procrastinación general de Busko aplicados a 71 trabajadores de construcción. Se concluye que sí existe relación entre los niveles de estrés laboral y niveles de procrastinación, reflejados en que un mayor grupo de trabajadores posee un bajo nivel de procrastinación y estrés.

Linares (2019) con su tesis “*Carga de trabajo y estrés laboral en magistrados de Lima Metropolitana*”, sustentada en la Universidad San

Martín de Porres. El objetivo de la investigación fue determinar la relación entre las variables estrés laboral y carga de trabajo en los magistrados de Lima Metropolitana. Para el estudio se empleó un diseño empírico y una estrategia asociativa correlacional, aplicados a una muestra integrada por 70 magistrados mediante la Escala de carga de trabajo y la Escala de estrés laboral de la Organización Internacional del Trabajo-Organización Mundial de la Salud. Los resultados obtenidos revelaron que, al tener una mayor carga de trabajo, el nivel de estrés laboral de los magistrados aumenta.

Mamani (2021) en su tesis *“Estrés laboral y actitudes durante la pandemia Covid-19 del personal de enfermería a nivel de la micro-red de salud Cono Norte de Tacna”*, presentada en la Universidad Peruana Unión, investigaron la relación entre el estrés laboral y las actitudes del personal de enfermería durante la pandemia. El estudio, de enfoque cuantitativo y diseño no experimental transversal. Se encontró que el 57,3% del personal presentó un nivel bajo de estrés, el 38,8% un nivel medio y el 3,9% un nivel alto. En cuanto a las actitudes durante la pandemia, el 84,5% mostró actitudes poco favorables, mientras que el 15,5% tuvo actitudes favorables. Se concluye que existe una relación significativa entre el estrés laboral y las actitudes del personal de enfermería en esta micro-red de salud.

Paz et al. (2021) con su tesis, *“Estrés laboral y desempeño laboral de los conductores en la empresa de Transporte y Turismo Cajamarca S.A.”* Moyobamba, Perú. Identificaron sobre la relación entre el estrés laboral y el desempeño en una empresa de transporte, aplicaron un diseño de

investigación no experimental de corte transversal, de tipo descriptivo y correlacional. La muestra incluyó a 120 colaboradores, seleccionados mediante muestreo probabilístico y la fórmula de poblaciones finitas. Para recolectar los datos, utilizaron dos cuestionarios validados por expertos. Se concluye que la implementación de talleres psicológicos reduce el cansancio emocional y mejora las relaciones interpersonales, promoviendo el trabajo en equipo dentro de la empresa.

2.3.1.2. Antecedentes internacionales

Briceño et al. (2023) con su tesis, *“Describir los niveles de estrés laboral en los asesores comerciales de una empresa de telecomunicaciones en Villavicencio, Colombia”*, tuvo como objetivo analizar los niveles de estrés en relación con el clima organizacional y el territorio en el que operan los teleoperadores. El estudio utilizó un diseño no experimental y un enfoque cuantitativo, empleando el cuestionario de estrés laboral de la OIT-OMS (Ivancevich y Matteson, 1989) para medir con precisión las variables. La muestra incluyó 53 personas, con edades entre 21 y 55 años, en su mayoría mujeres en unión libre y con hijos en la primera infancia. Se concluye que el alto nivel de estrés está influenciado principalmente por el estilo de liderazgo, caracterizado como autoritario y unidireccional, lo que afecta negativamente el compromiso y desempeño de los trabajadores. Se recomienda aplicar estrategias que mejoren el ambiente laboral y reduzcan el estrés relacionado con la gestión de los líderes.

Manrique et al. (2023) con su tesis, *“Evaluación del estrés laboral de los trabajadores del Call Center Ventas y Servicios S.A.”*, presentada en la Universidad ECCI en Bogotá, Colombia, tuvo como objetivo determinar los niveles de estrés laboral entre los empleados de este call center, que ofrece ventas y soporte técnico especializado a través de diversas plataformas tecnológicas. Para el estudio se utilizó la Encuesta de Estrés Laboral OIT-OMS, aplicada de forma virtual para recolectar datos de fuentes primarias, que luego fueron analizados estadísticamente. La investigación incluyó la participación de 119 empleados, de los cuales el 64% eran mujeres y el 34% hombres, con edades entre 18 y 53 años y diferentes perfiles laborales y educativos, desde bachillerato hasta posgrado. Se concluye que las áreas y factores generan mayor estrés entre los trabajadores. A partir de estos hallazgos, se formularon conclusiones y recomendaciones para mitigar los factores estresantes.

Onofre (2021) en su tesis, *“Influencia del estrés laboral en el desempeño del personal de la Dirección de Talento Humano del Hospital de Especialidades Fuerzas Armadas en Quito”*. El objetivo principal fue examinar la relación entre el estrés laboral, como variable independiente, y el desempeño laboral, como variable dependiente. La investigación utilizó un enfoque cuantitativo, aplicando un cuestionario de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y la Organización Mundial de la Salud (OMS). También se realizaron entrevistas a los altos mandos de la Dirección de Talento Humano para complementar los resultados con información cualitativa. Se concluye que no existe una relación directa entre el estrés

laboral y el desempeño de los empleados de esa área, según los análisis realizados con el programa SPSS. Sin embargo, se observó que el estrés puede influir en la disposición del personal a abandonar sus puestos, afectando su compromiso con la organización y promoviendo la exploración de otras oportunidades laborales a corto y largo plazo. La investigación se apoyó en estudios preliminares realizados en el hospital durante el periodo 2015-2016.

Montero (2021) con su tesis, *“Relación entre el estrés laboral y el desempeño del personal en las instituciones bancarias de la ciudad Esmeraldas”*. Esmeraldas, Ecuador en Pontificia Universidad Católica del Ecuador. Determinó el grado de relación entre el estrés laboral y el desempeño laboral en empresas bancarias, en cuanto a la metodología aplicó un enfoque cuantitativo correlacional con diseño descriptivo y no experimental porque no se manipularon las variables. La población estuvo compuesta por 155 trabajadores de ocho bancos de Ecuador, con una muestra censal por lo que participaron todos los trabajadores. Se aplicó el cuestionario OIT-OMS para medir el estrés laboral y el cuestionario de desempeño laboral de 24 ítems validado por expertos. Como resultados obtuvo que las variables tienen una correlación baja negativa de -0.43 según la prueba de Rho de Spearman, además que la eficacia laboral tiene una correlación positiva de 0.18 con el estrés laboral, y la eficiencia laboral tiene una correlación de -,234 con el estrés laboral. Se concluye que la correlación entre el estrés laboral y el desempeño es débil, además que los estresores principales es la influencia negativa del líder sobre el personal por un exceso

de presión para lograr los objetivos. Por tal motivo, el estudio recomendó desarrollar capacitaciones al personal para mitigar estos efectos negativos en la empresa en estudio.

2.3.2. Marco teórico

2.3.2.1. Estrés laboral

2.3.2.1.1. Definición de estrés laboral

Hoy en día el término estrés a menudo se usa de manera imprecisa para describir distintos aspectos relacionados con este concepto. Hay ocasiones que la palabra estrés tiene diferentes significados, esto varía según los síntomas que uno representa, Gómez & Evanyeli (2024).

Es la respuesta física, emocional y psicológica que siente una persona ante las demandas y exigencias del entorno laboral que percibe como excesivas o difíciles de manejar.

Según Patlán (2019), el estrés es un problema que está presente en todas las etapas de nuestras vidas. Por su parte, el estrés laboral es un problema de salud ocupacional que genera un gran número de investigaciones y un alto acuerdo respecto a la necesidad de realizar investigaciones enfocadas para poder identificar el efecto que causa el estrés laboral en la salud física y mental en los trabajadores.

2.3.2.1.2. Modelo del estrés laboral

Estefanía & Cárdenas (2017) exponen en su tesis Estrés laboral: estudio de revisión, que existen varios modelos para explicar el estrés laboral, como el modelo de desequilibrio esfuerzo de Siegrist (1996) o el

modelo demandas-control de Karasek (1979), siendo estos fundamentales para definir el estrés en muchos estudios.

De acuerdo con Salanova et al. (2006), expone que el modelo demanda-control-apoyo (Karasek, 1976 y 1979; Johnson, (1988); Karasek y Theorell, (1990), destaca en el estudio de tres aspectos básicos:

La dimensión demanda: hace referencia a aquellas exigencias psicológicas que conlleva las tareas, son de tipo cuantitativo y responden a QUÉ se tiene que hacer.

La dimensión control: responde a CÓMO se hace el trabajo, es el desarrollo de las habilidades propias y la capacidad de autonomía de los trabajadores.

La dimensión apoyo: hace referencia al apoyo social disponible, introducida por Johnson. Esta dimensión reside en el efecto del modulador.

Patlán (2019), expone que el estrés laboral tiene una naturaleza interdisciplinaria que puede identificarse bajo cuatro perspectivas: médica, clínica, psicológica organizacional y psicológica en la ingeniería.

Médica: está enfocado en la contribución que tiene el estrés en la salud de los trabajadores.

Clínica: pone énfasis en el impacto de las condiciones de trabajo estresantes en la salud mental del trabajador.

Psicología organizacional: se enfoca en los procesos cognitivos y en los procesos mediante los cuales percibe el ambiente de trabajo y este decide si es estresante.

Psicología en la ingeniería: se enfoca en fuentes del estrés originados en el ambiente físico del trabajo.

2.3.2.1.3. Consecuencias

Las consecuencias del estrés laboral prolongado pueden manifestarse físicas, mentales y en la vida personal del trabajador.

Físicas: dolor de espalda, problemas del sistema inmunitario, insomnio, desórdenes digestivos, fatiga crónica, entre otros.

Mentales: ansiedad, depresión, problemas de memoria, baja autoestima, tensión, dificultad para concentrarse, entre otros.

Personal: alcoholismo, problemas con la familia, predisposición a accidentes, consumo de drogas, comer, beber o fumar en exceso, entre otros.

Hay que tener presente que el aumento del estrés laboral tiene como consecuencia el síndrome de burnout. Dicho concepto fue descrito por primera vez en 1974 por el psicoanalista Herbert Freudenberger, en el cual observó en una clínica para toxicómanos de Nueva York que los voluntarios experimentaban una pérdida de energía progresiva, ansiedad, depresión, desmotivación y agresividad hacia los pacientes.

Fue recién que en el año 2000 la Organización Mundial de Salud (OMS) declaró que el síndrome de burnout era un factor de riesgo laboral, debido a las consecuencias, como el afectar la calidad de vida, la salud mental e incluso poner en riesgo la vida, Saborío & Hidalgo (2015).

Se define como una respuesta al estrés crónico en el trabajo, el cual puede traer consecuencias negativas a nivel individual como organizacional. Los síntomas se manifiestan como agotamiento emocional, despersonalización y realización personal, Martínez Pérez (2010)).

2.3.2.2. Desempeño laboral

2.3.2.2.1. Definiciones del desempeño laboral

Es la calidad del trabajo que realiza cada empleado dentro de la organización. Es un concepto que permite entender cómo se desenvuelve una persona en su puesto de trabajo.

Se define como las acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes en el logro de objetivos de la organización, Chiavenato (2011).

2.3.2.2.2. Importancia de la evaluación de los empleados

La evaluación tiene un desempeño importante en los sistemas de recompensa, de esta manera se podrá realizar: motivar y recompensar a los empleados, retroalimentar, fomenta el desarrollo de los empleados, entre otros, (Pineda Martínez et al., 2023).

La evaluación del desempeño es un sistema formal de revisión y evaluación del desempeño de los trabajadores, tanto individualmente como en equipo, esto ayuda que el personal esté alineado con las metas de la empresa y genera un crecimiento tanto personal como profesionalmente en cada empleado.

2.3.3. Glosario de términos

- **Estrés Laboral:** se refiere a la presión intensa que se experimenta cuando hay una carga excesiva en el entorno laboral, usualmente causada por un desequilibrio entre las demandas del trabajo y los recursos disponibles para satisfacer esas demandas de manera adecuada.

- **Rendimiento Laboral:** se refiere a las acciones o comportamientos exhibidos por los trabajadores, destacando la relación entre los objetivos establecidos, los logros obtenidos y el tiempo empleado para alcanzarlos.
- **Motivación Laboral:** nos hace referencia a la habilidad de las empresas u organizaciones para mantener el nivel de motivación de sus empleados en todas las tareas vinculadas con el trabajo y el cumplimiento de sus metas.
- **Desarrollo laboral:** se refiere al desempeño laboral y al comportamiento exhibido por el trabajador al llevar a cabo las responsabilidades principales de su puesto en un ambiente laboral determinado, lo cual refleja su competencia y destreza en el trabajo.
- **Competencias:** se describe como la capacidad real y eficaz de una persona para desempeñar de manera exitosa una tarea laboral específica y claramente definida. Esta destreza implica no solo la habilidad para llevar a cabo la actividad, sino también para hacerlo de manera competente y exitosa dentro del marco laboral establecido.
- **Liderazgo:** hace referencia a quienes ocupan posiciones de liderazgo dentro de las organizaciones y tienen la capacidad de inspirar, guiar y motivar a otros utilizando una variedad de métodos como la persuasión, la gestión, la promoción y la motivación.
- **Clima Organizacional:** se designa con distintos términos según diferentes autores, se refieren al ambiente influenciado por las emociones de los miembros dentro de un grupo u organización,

estrechamente ligado a la motivación de los empleados. Engloba tanto la dimensión física como la emocional y mental.

- **Estructura Organizacional:** es una técnica utilizada para definir una jerarquía de niveles dentro de una empresa. Define claramente cada posición, sus tareas y a quién se reporta dentro de la estructura organizativa
- **Procesos de automatización:** consiste en la utilización de tecnología para ejecutar tareas sin requerir la intervención directa de personas. Su propósito es simplificar procesos, disminuir errores y liberar tiempo para actividades más estratégicas. Se emplea en diversos sectores, desde la manufactura hasta el servicio al cliente, con el objetivo de mejorar la eficiencia.
- **Descanso y espacios de desconexión:** el descanso y la desconexión se refieren a períodos y ambientes diseñados para relajarse, alejarse del trabajo y recuperar energías con el fin de disminuir el estrés y promover el bienestar. Estos momentos y espacios, tanto temporales como físicos, son esenciales para mantener un equilibrio entre la vida laboral y personal, preservando la salud mental y el rendimiento óptimo.

2.4. Resumen ejecutivo

Título: Propuesta de Implementación de mejora continua para reducir el estrés laboral del personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pacífico de Lima ,2024 Procedencia: tesis de bachiller por San Ignacio de Loyola – Escuela ISIL. **Objetivo:** se busca implementar un programa integral de mejora continua que permita reducir el estrés laboral mediante la

optimización de procesos, se busca promover la salud mental y física como también generar un ambiente laboral equilibrado a fin de mejorar el bienestar de los colaboradores e incrementar la productividad y eficiencia.

Metodología: mediante un ciclo PDCA (Planificar, Hacer, Verificar Actuar) ya que es sistemático para la mejora continua y ayudara a identificar problemas inmediatamente. **Resultados:** se pudo verificar que el 42% de los trabajadores encuestados manifiestan que a veces el estrés laboral les afectaba, mientras que el 68% de los trabajadores encuestados manifestaban que casi siempre afectaba en el desempeño laboral.

Conclusión: EL ciclo PDCA permitirá reducir el estrés laboral de manera efectiva, generando un ambiente de trabajo saludable aumentando la satisfacción y mejorando la productividad optimizando sus procesos mediante una cultura de mejora continua constante.

2.5. Características técnicas o atributos del proyecto

Tabla 1. Business Intelligence

Atributos	Descripción
¿Es fácil de usar?	Si ya que este maneja una interfaz intuitiva y es accesible a todos.
¿Es confiable?	Si porque garantiza que los datos sean precisos y puede estar disponible en todo momento.
¿Es seguro?	Si porque usa un cifrado de control de acceso
¿Es preciso?	Si en tiempo real con herramientas de visualización que representan la información de manera clara y exacta
¿Es rápido?	Si procesa grandes volúmenes de datos y facilita la toma de decisiones en tiempo real
¿Se puede personalizar?	

Fuente: Elaboración propia.

2.6. Análisis comparativo de atributos, características, mejoras o novedades tecnológicas

Tabla 2. Análisis comparativo de atributos, características, mejoras o novedades tecnológicas

Categoría	Herramientas Tradicionales (Excel)	Mejoras Tecnológicas (Herramientas BI)
Facilidad de Uso	Requiere formación técnica. Interfaz compleja para novatos.	Interfaz intuitiva y dashboards visuales. Mejora la adopción.
Confiabilidad	Susceptibles a errores humanos, integración manual.	Integración automática de datos y análisis predictivo.
Seguridad	Control de acceso básico, seguridad limitada.	Cifrado de datos avanzado, autenticación multifactor.
Precisión	Depende de la calidad de datos e integración manual.	IA y machine learning para análisis más precisos en tiempo real.
Rapidez	Procesamiento lento, especialmente con grandes volúmenes.	Big data y procesamiento en la nube mejoran la velocidad.
Personalización	Opciones limitadas de personalización.	Interfaces personalizables y APIs para adaptarse a necesidades.

Fuente: Elaboración propia.

2.7. Objetivo general y específicos: Propósito del proyecto

2.7.1. Objetivo general

Conocer cómo influye el estrés laboral en el desempeño de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pacífico de la ciudad de Lima, 2024.2.7.2. Objetivos específicos

2.7.2. Objetivos específicos

Conocer cómo influye el estrés laboral en la motivación de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pacífico de la ciudad de Lima, 2024.

Conocer cómo influye el estrés laboral en el clima laboral de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pacífico de la ciudad de Lima, 2024.

Conocer cómo influye el estrés laboral en la productividad de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pacífico de la ciudad de Lima, 2024.

2.8. Componentes del proyecto

Diagnóstico Inicial del Estrés:

Evaluación del nivel de estrés laboral mediante encuestas y entrevistas para establecer una línea base.

Plataforma de Business Intelligence (BI):

Monitoreo del bienestar de los empleados mediante análisis de datos en tiempo real para tomar decisiones informadas.

Plan de Acción de Mejora Continua:

Implementación de estrategias de capacitación, optimización de procesos y rediseño de espacios para reducir el estrés.

Tecnologías de Bienestar:

Uso de aplicaciones y sensores para promover el autocuidado y la gestión del estrés entre los empleados.

Evaluación y Seguimiento Continuo:

Medición de resultados y ajustes en las estrategias conforme avance el proyecto.

Cultura Organizacional:

Fomento de una cultura organizacional centrada en el bienestar, con la participación activa de todos los empleados.

Comunicación y Sensibilización:

Campañas de concientización sobre el manejo del estrés y su impacto en el ambiente laboral.

2.9. Resultados generales: Componentes del proyecto

Propuesta de mejora continua con Business Intelligence (BI)

Implementación de una estrategia de mejora continua para reducir el estrés laboral en la cooperativa, utilizando Business Intelligence (BI) para monitorear y analizar datos relacionados con el bienestar de los empleados.

Diseño e implementación de la estructura de BI

Desarrollo de una infraestructura de Business Intelligence que integre datos de recursos humanos, desempeño laboral, encuestas de bienestar, entre otros, para generar información relevante sobre el estrés laboral.

Creación de paneles de control interactivos (dashboards)

Diseño y construcción de dashboards visuales e interactivos para monitorear indicadores clave de estrés laboral, como la carga de trabajo, niveles de satisfacción y el tiempo de respuesta en la cooperativa.

Monitoreo y análisis predictivo de factores de estrés

Implementación de herramientas de análisis predictivo que permiten anticipar situaciones que puedan generar estrés en los empleados, ayudando a la toma de decisiones preventivas.

Capacitación y sensibilización sobre el uso de BI

Formación a los empleados y líderes de la cooperativa en el uso de BI para interpretar los datos y tomar decisiones informadas que contribuyan a la reducción del estrés laboral.

Evaluación y ajustes de las estrategias de intervención

Monitoreo continuo de los resultados mediante el uso de BI para evaluar la efectividad de las medidas implementadas y realizar ajustes necesarios para optimizar la gestión del bienestar laboral.

2.10. Plan de actividades del proyecto

Tabla 3. Plan de actividades del proyecto

Nº	Actividades	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SET	OCT	NOV	DIC
1	Elaboración del resumen e introducción.										
2	Desarrollo del problema, objetivos e hipótesis de investigación.										
3	Redacción de la justificación de la investigación										
4	Desarrollo de los antecedentes de investigación, marco teórico y glosario de términos.										
5	Desarrollo de la metodología.										
6	Identificar las herramientas de recolección de datos.										
7	Descripción del público objetivo (población y muestra).										
8	Desarrollar el procesamiento y análisis de las herramientas de recolección.										
9	Elaboración del diagnóstico situacional.										
10	Elaboración del sustento de mercado.										
11	Redacción de las conclusiones y recomendaciones.										
12	Sustentación ante un jurado externo.										

Fuente: Elaboración propia.

2.11. Metodología del proyecto

2.11.1. Hipótesis de la investigación

2.11.1.1. Hipótesis general

El estrés laboral influye significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pacífico de la ciudad de Lima, 2024.

2.11.1.2. Hipótesis específicas

- **Hipótesis específica 1:** El estrés laboral influye significativamente en la motivación de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pacífico de la ciudad de Lima, 2024.
- **Hipótesis específica 2:** El estrés laboral influye significativamente en el clima laboral de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pacífico de la ciudad de Lima, 2024.
- **Hipótesis específica 3:** El estrés laboral influye significativamente en la productividad de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pacífico de la ciudad de Lima, 2024.

2.11.2. Operacionalización de variables

Variable 1: ESTRÉS LABORAL

Definición conceptual:

La respuesta física y emocional que experimenta una persona cuando se enfrenta a demandas laborales que superan sus capacidades para hacerles frente es conocida como estrés laboral. Esta situación puede ser desencadenada por una variedad de factores, como una carga de trabajo excesiva, presión temporal, falta de control sobre las tareas asignadas,

tensiones en las relaciones laborales o la percepción de no tener el apoyo necesario.

Cuando estas demandas superan los recursos disponibles para manejarlas, el individuo puede experimentar síntomas físicos, como dolores de cabeza, fatiga y trastornos del sueño. A nivel emocional, pueden surgir sentimientos de ansiedad, irritabilidad o desmotivación. Además, el estrés laboral puede afectar la claridad mental y la capacidad para concentrarse en las tareas, lo que impacta negativamente en el rendimiento laboral y en el bienestar general del individuo.

Es importante reconocer los signos de estrés laboral y tomar medidas para gestionarlo de manera efectiva, ya sea mediante técnicas de manejo del estrés, establecimiento de límites saludables en el trabajo o búsqueda de apoyo profesional si es necesario. Abordar el estrés laboral no solo beneficia la salud y el bienestar del individuo, sino que también contribuye a un ambiente laboral más saludable y productivo para todos.

Definición operacional:

El proceso de evaluar el estrés laboral implica un análisis integral de los síntomas físicos, emocionales y cognitivos que experimenta un individuo, junto con su percepción subjetiva sobre la relación entre las demandas laborales y sus propios recursos para afrontarlas. Este análisis se lleva a cabo utilizando diversas herramientas como escalas de evaluación, cuestionarios estructurados o entrevistas, diseñadas para captar tanto los aspectos objetivos como subjetivos del estrés en el entorno laboral.

Al utilizar estas herramientas, se busca obtener una comprensión detallada de cómo el estrés laboral afecta al individuo, tanto en términos de

su desempeño en el trabajo como de su bienestar general. Se exploran aspectos como la frecuencia e intensidad de los síntomas físicos (como dolores de cabeza, fatiga o problemas gastrointestinales), los cambios en el estado emocional (tales como ansiedad, irritabilidad o desmotivación) y las alteraciones en la función cognitiva (como dificultades de concentración o pérdida de memoria).

Se investiga si el individuo siente que tiene los recursos personales necesarios, como habilidades, conocimientos y apoyo social, para hacer frente a las exigencias laborales. Esta evaluación subjetiva es crucial, ya que la percepción de falta de control o de apoyo insuficiente puede empeorar el estrés laboral. En resumen, el objetivo de este proceso es obtener una visión completa del estrés laboral del individuo, lo que puede orientar la aplicación de intervenciones y estrategias para mejorar su bienestar y desempeño laboral.

Variable 1: DESEMPEÑO LABORAL

Definición conceptual:

El desempeño laboral se refiere a cómo una persona realiza sus tareas, responsabilidades y funciones en el lugar de trabajo. Se puede definir conceptualmente como la medida en que un empleado cumple con las expectativas, metas y estándares establecidos por su empleador. La calidad del trabajo realizado, la productividad, la eficiencia, la puntualidad, la capacidad para trabajar en equipo, la creatividad, la iniciativa y el cumplimiento de los objetivos organizacionales son algunos de los muchos aspectos que componen este concepto.

El desempeño laboral también puede evaluarse en términos de las competencias específicas del puesto y en comparación con las expectativas individuales y colectivas dentro de la organización. La mayoría de las veces, las evaluaciones del desempeño laboral se realizan de forma regular, utilizando una variedad de herramientas.

Definición operacional:

La calidad y la cantidad de trabajo realizado, la puntualidad en la entrega de proyectos, la capacidad para trabajar en equipo, la iniciativa para resolver problemas, la capacidad de adaptarse a los cambios y la consecución de objetivos específicos establecidos por la organización son algunas de las formas en que se evaluará el desempeño laboral.

Esta evaluación se llevará a cabo a través de revisiones de desempeño regulares, donde se recopilará información de múltiples fuentes, incluyendo supervisores directos, colegas de trabajo y autoevaluaciones del empleado. Además, se podrán utilizar indicadores cuantitativos, como la producción alcanzada, la eficiencia en el uso de recursos y la satisfacción del cliente, para complementar la evaluación cualitativa del desempeño laboral.

2.11.3. Enfoque de investigación

En este capítulo se describe cómo se desarrolló la investigación. Como se mencionó previamente, el objetivo era analizar el impacto del estrés laboral en el rendimiento de los empleados de la empresa Cooperativa de Ahorro y Crédito Pacífico, ubicada en el distrito de Lima. Para lograr este propósito, se emplearon encuestas para evaluar de manera individual los niveles de estrés y rendimiento de los trabajadores. Posteriormente, mediante técnicas estadísticas, se determinó la influencia del estrés en el rendimiento. Además,

se llevaron a cabo entrevistas con expertos en el tema para obtener sus opiniones y se realizaron entrevistas al personal de la empresa para profundizar en los resultados obtenidos.

Para lograr este cometido, se realiza un análisis meticuloso de un grupo específico de empleados cuidadosamente seleccionados, con el fin de identificar con precisión la presencia o ausencia del síndrome en esta población. Este proceso implica una revisión minuciosa de los datos recopilados, destacando tanto los aspectos cuantitativos como cualitativos, para obtener una comprensión integral del fenómeno. Los resultados de esta investigación se presentan de manera rigurosa y detallada, utilizando tanto herramientas estadísticas como representaciones gráficas. Esta presentación visual y numérica no solo facilita la comprensión de los hallazgos, sino que también permite una evaluación más profunda y una interpretación más precisa de los mismos. De esta manera, se busca no solo contribuir al avance del conocimiento en el campo del Síndrome de Burnout, sino también ofrecer información relevante y práctica que pueda ser utilizada para mejorar las condiciones laborales y la salud mental de los empleados en la institución.

2.11.4. Tipo de investigación

La investigación es de tipo **Aplicada**, Partiendo de la premisa de que la investigación implica una inmersión profunda en la comprensión de una realidad específica, el presente estudio se ha concebido dentro del marco del paradigma positivista y se ha desarrollado utilizando un enfoque cuantitativo. El foco de atención se dirige hacia el análisis de un problema relacionado con el estrés, según lo planteado por Maslach y Jackson (1981), que impacta

directamente al personal empleado en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pacífico, ubicada en el distrito de Lima.

Este personal, que se encuentra directamente involucrado en la prestación de servicios y mantiene una interacción prolongada con los usuarios, constituye el grupo de interés primario de la investigación. El objetivo principal es cuantificar la incidencia del síndrome de burnout entre estos empleados, con el propósito de identificar la magnitud y el alcance del fenómeno dentro de la organización.

A partir de los resultados obtenidos, se prevé diseñar una matriz de acciones que pueda ser implementada como medida preventiva para contrarrestar los efectos negativos del síndrome. Esta matriz no solo tiene como objetivo mitigar el impacto del burnout en el bienestar y la salud mental del personal, sino también mejorar su desempeño laboral y promover un ambiente de trabajo más saludable en la empresa.

2.11.5. Diseño de investigación

El diseño de investigación seleccionado para este estudio es de carácter experimental, una elección estratégica que implica la manipulación deliberada de las variables bajo estudio, como lo proponen Maslach y Jackson (1981). En este contexto, el objetivo primordial es comprender a fondo y de manera sistemática cómo la variable independiente, el Estrés Laboral, incide en la variable dependiente, el Desempeño Laboral.

Este enfoque experimental nos permite explorar no solo la relación entre estas dos variables clave, sino también examinar en detalle cómo se

manifiesta esa relación en diferentes condiciones y contextos laborales. A través de la manipulación controlada de las variables y la observación cuidadosa de los resultados, buscamos obtener una comprensión más profunda y precisa de los mecanismos subyacentes que vinculan el estrés laboral con el desempeño en el trabajo.

Además, este diseño experimental nos brinda la oportunidad de identificar posibles factores moderadores o mediadores que puedan influir en la relación entre el estrés y el desempeño laborales, lo que enriquecerá nuestra comprensión de este fenómeno complejo. En resumen, el enfoque experimental nos permite no solo responder a la pregunta central de cómo el estrés laboral afecta el desempeño laboral, sino también profundizar en nuestra comprensión de los mecanismos subyacentes involucrados en esta dinámica.

2.11.6. Nivel de investigación

Se optó por realizar una investigación de carácter **exploratorio**, lo que implica una fase inicial de búsqueda y recopilación de información. Esta etapa permitió la formulación adecuada del problema de investigación, así como el establecimiento de los objetivos y las hipótesis pertinentes para el estudio. Según lo indicado por Ñaupas Paitán et al. (2023), este enfoque exploratorio proporciona una base sólida para iniciar el proceso de investigación, al permitir una comprensión preliminar del tema y sus posibles implicaciones. De esta manera, se establece un marco adecuado para la indagación más profunda y el desarrollo de estrategias metodológicas pertinentes para abordar la problemática en cuestión.

El nivel de estudio abarca tanto un enfoque **descriptivo** como **explicativo**, como señala Ñaupas (2023). En primer lugar, se emplea un enfoque descriptivo para recopilar datos mediante instrumentos específicos, con el fin de detallar las características, rasgos, dimensiones y propiedades tanto del **estrés laboral** como del **desempeño laboral**. Esta fase permite una comprensión exhaustiva de las variables en estudio. Además, se adopta un enfoque explicativo, donde se verifican hipótesis causales a través de análisis estadísticos, con el propósito de explicar cómo la variable independiente, el estrés laboral, incide en la variable dependiente, el desempeño laboral.

Asimismo, el estudio se posiciona en un nivel **predictivo**, cumpliendo una función social al prever y advertir ciertas condiciones futuras, según lo señalado por Ñaupas Paitán y colaboradores en su investigación. En este sentido, se busca implementar mejoras continuas para mitigar el nivel de estrés entre los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pacífico en el año 2024. Esta orientación hacia el futuro del estudio no solo busca comprender y explicar los fenómenos actuales, sino también anticipar posibles desafíos y ofrecer soluciones preventivas para promover un entorno laboral más saludable y productivo a largo plazo.

2.11.7. Población

Según Hernández y Mendoza (2023) la población es el conjunto de todos los individuos que tienen similitudes con varias características. Por lo tanto, la población está compuesta por 100 colaboradores de la empresa Cooperativa de Ahorro y Crédito Pacífico del área administrativa de la sede

de San Isidro, de los cuales 47 son mujeres y 53 hombres, con un rango de edad oscila entre los 18 y los 65 años, 2024.

2.11.8. Muestra

La muestra de estudio es no probabilística, porque la selección y número de los participantes será realizada por criterios del investigador (Ñaupas et al.,2023). Asimismo, se aplicará el tipo por conveniencia porque se tendrá mayor allegada a que realicen las encuestas de manera confiada (Ñaupas et al. ,2023). Entonces, la muestra se realizará con el apoyo de 80 colaboradores entre hombres y mujeres, con un rango de edad entre los 18 y 68 años, que laboran en la empresa Cooperativa de Ahorro y Crédito Pacífico del área administrativa de la sede de San Isidro, 2024, ver Tabla 4.

Tabla 4. Muestreo

Año	Género	Muestra
2024	Mujer	42
2024	Hombre	40
Total		n=82

Fuente: Elaboración propia

2.11.9. Técnica E Instrumentos De Recolección De Datos

2.11.9.1. Técnicas de recolección de datos

La metodología utilizada en esta investigación se basa en un enfoque cuantitativo, que implica la recolección de datos a través de instrumentos estandarizados y estructurados. En primer lugar, se aplicará la técnica de la encuesta. Esta encuesta se justifica por Rodríguez-Sosa y Burneo (2017), se recopilarán datos cuantitativos mediante cuestionarios validados que evalúen el nivel de estrés percibido, los síntomas físicos y psicológicos asociados, así

como la percepción del apoyo organizacional y las políticas de bienestar implementadas por la empresa.

Una vez recopilados los datos, se procederá a su análisis utilizando técnicas estadísticas adecuadas, como el análisis de regresión para determinar la relación entre el uso de redes sociales y el rendimiento académico, así como pruebas de correlación para identificar posibles asociaciones entre variables. Además, se emplearán estadísticas descriptivas para presentar de manera concisa las características clave de la muestra y las variables estudiadas.

2.11.9.2. Instrumentos De Recolección De Datos.

Se emplearán un cuestionario validado por juicio de expertos para evaluar el nivel de estrés percibido, los síntomas físicos y psicológicos asociados, así como la percepción del apoyo organizacional y las políticas de bienestar implementadas por la empresa. El cuestionario tiene una escala de medición ordinal tipo Likert con escalonamiento de 5 niveles (Siempre, Casi siempre, A veces, Casi Nunca y Nunca). Este ha sido aplicado de manera virtual por medio de la plataforma Google Formulario (https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSflrY5fd0hb9izdRtln-nuQWX7LJArXVdKn2N8FaeZTPiDQrQ/viewform?usp=sf_link) dirigido a 84 personas de Lima, 2024.

2.11.10. Validación y confiabilidad

2.11.10.1. Validez de la investigación

Se aplicó la validez por juicio de expertos, es decir se recurrió a la opinión de un experto en metodología de la investigación para evaluar el

cuestionario con base en criterios como claridad, objetividad, actualidad, organización, suficiencia, intencionalidad, consistencia, coherencia, metodología y pertinencia, ver Anexo Z.

Los resultados del juicio de expertos han sido comparados con los valores y niveles de la validez, ver Tabla 5.

Tabla 5. Validez de la investigación

Niveles	Valores
Excelente	81 - 100%
Muy bueno	61 - 80%
Bueno	41 - 60%
Regular	21 - 40%
Deficiente	0 - 20%

Fuente: Elaboración propia

Por consiguiente, el instrumento para medir la claridad, objetividad, actualidad, organización, suficiencia, intencionalidad, consistencia, coherencia, metodología y pertinencia tiene un nivel de validez muy bueno, dado que el valor obtenido es de 71%, ver Anexo 2.

2.11.10.2.Confiabilidad de la investigación

Se utilizó la medida de estabilidad (test-retest) para precisar si el instrumento es confiable, es decir si produce resultados coherentes y consistentes. Para ello, se preparó una prueba piloto compuesta por 12 participantes de similares características a la muestra en estudio, donde se les aplicó dos veces el instrumento.

Para determinar la confiabilidad del instrumento, se utilizó la correlación de Pearson donde puede tomar valores que oscilan entre 0 (baja o nula confiabilidad) y 1 (alto o máximo de confiabilidad), ver Tabla 6.

Tabla 6. Retest

Coeficiente	Interpretación
$r = 1$	Correlación perfecta
$0.80 < r < 1$	Muy alta
$0.60 < r < 0.80$	Alta
$0.40 < r < 0.60$	Moderada
$0.20 < r < 0.40$	Baja
$0 < r < 0.20$	Muy Baja
$r = 0$	Nula

Fuente: Elaboración propia

Luego de aplicar el test-retest, se obtuvo un coeficiente de Pearson de 0.984. Por lo tanto, se precisa que el instrumento tiene una muy alta confiabilidad.

III. Estimación del Costo del Proyecto.

3.1. Estimación de los costos necesarios para la implementación.

Tabla 7. Estimación del costo

Naturaleza del Gasto	Descripción	Cantidad	Precio Unitario	Precio Total
Personal	Capacitación (5 empleados)	1	S/ 3,000.00	S/ 3,000.00
Bienes	Licencias de Software BI (Power BI Pro) - (anual)	5	S/ 660.00	S/ 3,300.00
	Infraestructura en la nube (anual)	1	S/ 2,000.00	S/ 2,000.00
Servicios	Fotocopias y Material Impreso	500	S/ 0.05	S/ 25.00
Costos Adicionales	Desarrollo y diseño de tablas y Dashboards personalizados (una vez)	1	S/ 4,000.00	S/ 4,000.00
	Integración con sistemas existentes (una vez)	1	S/ 1,500.00	S/ 1,500.00
	Evaluación del impacto de BI (anual)	1	S/ 1,000.00	S/ 1,000.00
RESUMEN				
Personal				S/ 3,000.00
Bienes				S/ 5,300.00
Servicios				S/ 25.00
Costos Adicionales				S/ 6,500.00
TOTAL				S/ 14,825.00

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: Se observa en la Tabla 7 que la implementación inicial de Business Intelligence (BI) en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pacífico de Lima tiene un costo total de S/. 14,825, que incluye capacitación (S/. 3,000), licencias de Power BI Pro (S/. 3,300), infraestructura en la nube (S/. 2,000), servicios como fotocopias y material de capacitación (S/. 25) y otros gastos

como el desarrollo de dashboards personalizados (S/. 4,000), integración de sistemas (S/. 1,500) y evaluación del impacto (S/. 1,000). A partir del segundo año, solo se incurrirá en costos recurrentes relacionados con las licencias de software y la infraestructura en la nube, lo que representa un gasto anual de S/. 5300. Esto permitirá que la cooperativa mantenga la herramienta en funcionamiento de manera eficiente, asegurando la continuidad de la mejora continua en sus procesos operativos y servicios.

IV. Resultado de investigación

4.1. Análisis de resultados descriptivos por ítem-pregunta

Variable 1: Estrés laboral

Dimensión 1: Estructura organizacional

Pregunta 1: ¿El número de niveles jerárquicos en su organización afecta su nivel de estrés laboral?

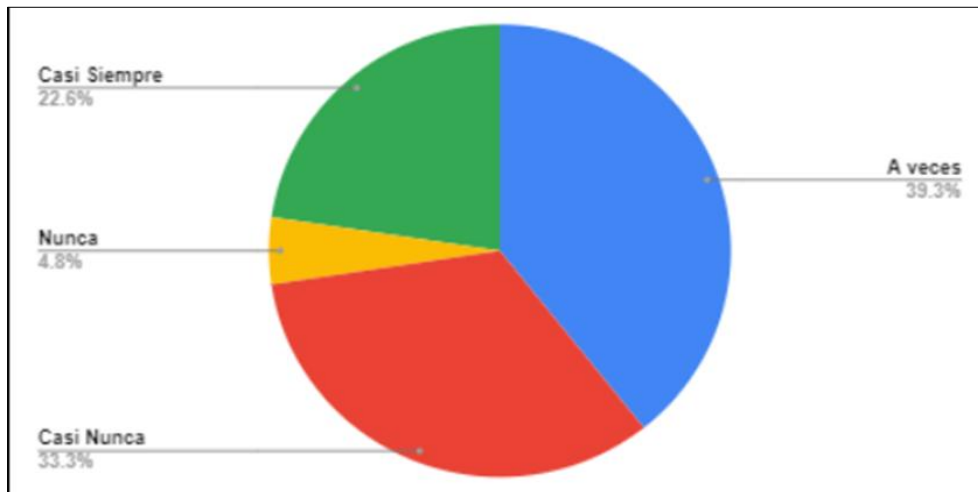
Tabla 8. Número de niveles jerárquicos.

		Frecuencia (f)	Porcentaje (%)	Porcentaje Válido (%)	Porcentaje Acumulado (%)
Válido	Nunca	4	4.8%	4.8%	4.8%
	Casi nunca	28	33.3%	33.3%	38.1%
	A veces	33	39.3%	39.3%	77.4%
	Casi siempre	19	22.6%	22.6%	100.0%
	Siempre	0	0.0%	0.0%	100.0%
	Total	84	100.0%	100.0%	

Fuente: Elaboración propia

Figura 1. Número de niveles jerárquicos.

Fuente: Elaboración propia



Interpretación: Se aprecia en la Tabla 8 y en la Figura 1 que el **39.3%** de los trabajadores encuestados manifiestan que los niveles jerárquicos en su organización a veces les afecta su nivel de estrés laboral, en contraste al **33.3%** quienes indican que casi nunca les afecta, Por otro lado, un 22.6% considera que casi siempre les termina afectando y solo un 4.8% manifestó que nunca les afecta por lo que, se deduce que a la mayoría de los encuestados a veces les afecta el número de los niveles jerárquicos en su organización.

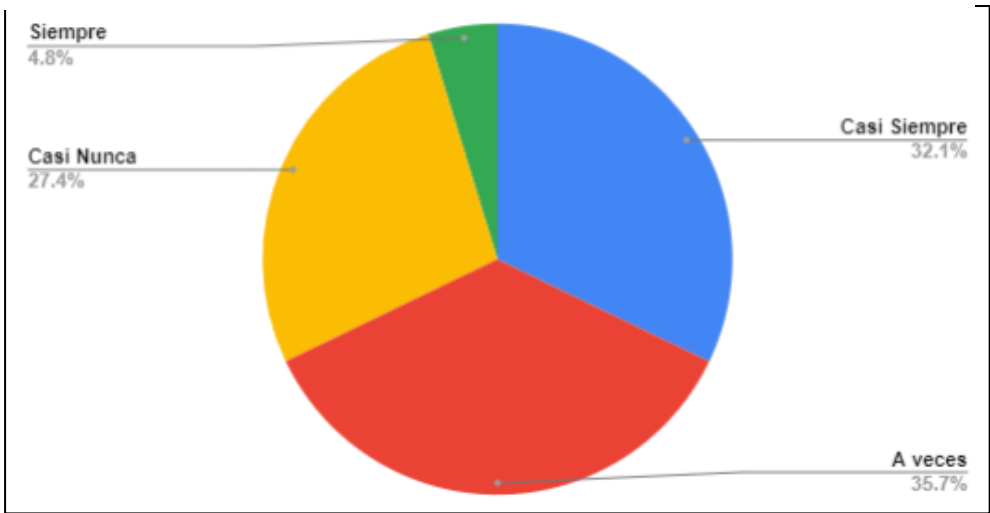
Pregunta 2: ¿Percibe usted el impacto de la centralización en la toma de decisiones en su nivel de estrés laboral?

Tabla 9. Centralización

		Frecuencia (f)	Porcentaje (%)	Porcentaje Válido (%)	Porcentaje Acumulado (%)
Válido	Nunca	0	0.0%	0.0%	0.0%
	Casi nunca	23	27.4%	27.4%	27.4%
	A veces	30	35.7%	35.7%	63.1%
	Casi siempre	27	32.1%	32.1%	95.2%
	Siempre	4	4.8%	4.8%	100.0%
	Total	84	100.0%	100.0%	

Fuente: Elaboración propia.

Figura 2. Centralización



Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: Se aprecia en la Tabla 9 y en la Figura 2 que el **35.7%** de los trabajadores encuestados manifiestan a veces el impacto de la centralización en la toma de decisiones en su nivel de estrés laboral, en contraste al **32.1%** que indicó que casi siempre les afecta; Por otro lado, un **27.4%** considera que casi nunca les termina afectando y solo un **4.8%** manifestó que siempre les

afecta; por lo que se deduce que a la mayoría de los encuestados a veces les afecta el impacto de la centralización en la toma de decisiones.

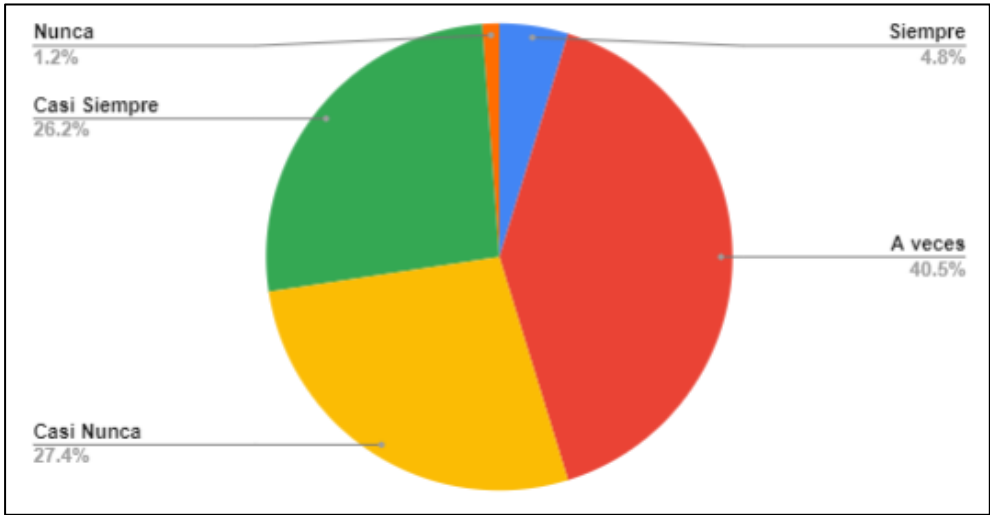
Pregunta 3: ¿En qué grado considera que la adaptabilidad de la estructura organizacional afecta su nivel de estrés laboral?

Tabla 10. Adaptabilidad

		Frecuencia (f)	Porcentaje (%)	Porcentaje Válido (%)	Porcentaje Acumulado (%)
Válido	Nunca	1	1.2%	1.2%	1.2%
	Casi nunca	23	27.4%	27.4%	28.6%
	A veces	34	40.5%	40.5%	69.0%
	Casi siempre	22	26.2%	26.2%	95.2%
	Siempre	4	4.8%	4.8%	100.0%
	Total	84	100.0%	100.0%	

Fuente: Elaboración propia.

Figura 3. Adaptabilidad



Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: Se aprecia en la Tabla 10 y en la Figura 3 que el **40.5%** de los trabajadores encuestados manifiestan que la adaptabilidad de la estructura organizacional afecta a veces su nivel de estrés laboral, en contraste el **27.4%**

indicó que casi nunca les afectaba, Por otro lado, un **26.2%** reveló que casi siempre les afecta, mientras que el **4.8%** manifestaron que siempre les afecta y sólo el **1.2%** indicaron que nunca les afecta, por lo que, se deduce que a la mayoría de los encuestados a veces les afecta la adaptabilidad de la estructura organizacional.

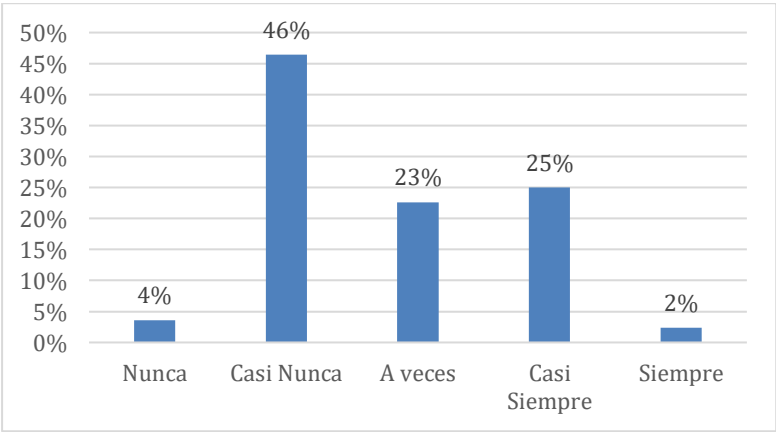
A continuación, se precisa la distribución de frecuencias (f), con base en los **tres** niveles de medición establecidos para la dimensión **Estructura Organizacional** de la variable **Estrés Laboral**:

Tabla 11. Estructura organizacional

Escala	Baremo		f	%
Nunca	3	5	3	4%
Casi Nunca	6	8	39	46%
A veces	9	10	19	23%
Casi Siempre	11	13	21	25%
Siempre	14	15	2	2%
Total			84	100%

Fuente: Elaboración propia

Figura 4. Estructura organizacional



Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Se aprecia en la Tabla 11 y en la Figura 4 que el **46%** de los trabajadores encuestados manifiestan que la estructura organizacional casi nunca afecta el nivel del estrés laboral, en contraste el **25%** indicó que casi siempre les afectaba, Por otro lado, un **23%** reveló que a veces les afecta, mientras que el

4% manifestaron que nunca les afecta y sólo el 2% indicaron que siempre les afecta, por lo que, se deduce que a la mayoría de los encuestados casi nunca les afecta la estructura organizacional.

Dimensión 2: Territorio organizacional

Pregunta 4: ¿La calidad de los espacios físicos de trabajo influye en su nivel de estrés laboral?

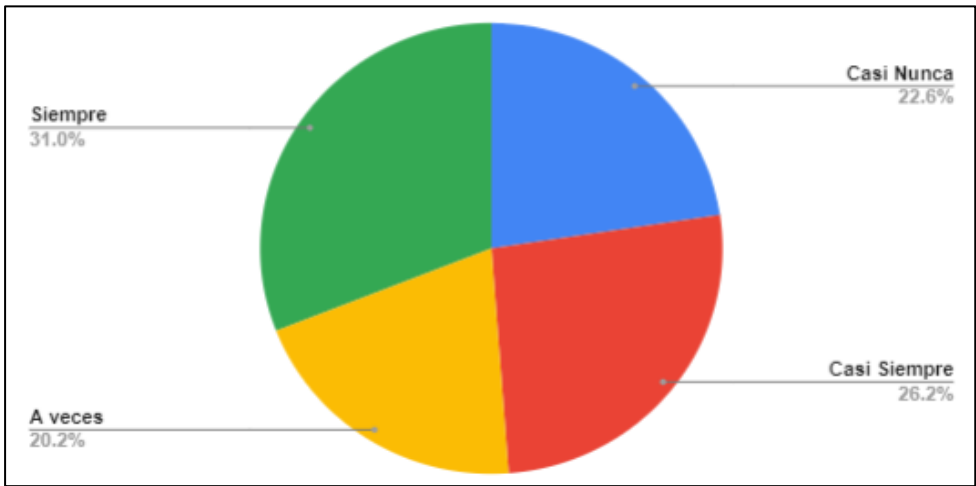
Tabla 12. Espacios físicos

Fuente: Elaboración propia.

Figura 5. Espacios físicos

					Porcentaje Acumulado (%)
válido	Nunca	0	0.0%	0.0%	0.0%
	Casi nunca	19	22.6%	22.6%	22.6%
	A veces	17	20.2%	20.2%	42.9%
	Casi siempre	22	26.2%	26.2%	69.0%
	Siempre	26	31.0%	31.0%	100.0%
	Total	84	100.0%	100.0%	

Fuente: Elaboración propia.



Interpretación: Se aprecia en la Tabla 12 y en la Figura 5 que el **26.2%** de los trabajadores encuestados manifiestan que casi siempre la calidad de los espacios físicos de trabajo influye en su nivel de estrés laboral, mientras que el **31%** indicó que siempre les afecta, Por otro lado, un **20.2%** consideraba que a veces les terminan afectando y además un **22.6%** manifestó que casi nunca les afecta por lo que, se deduce que a la mayoría de los encuestados siempre les afecta la calidad de los espacios físicos de trabajo.

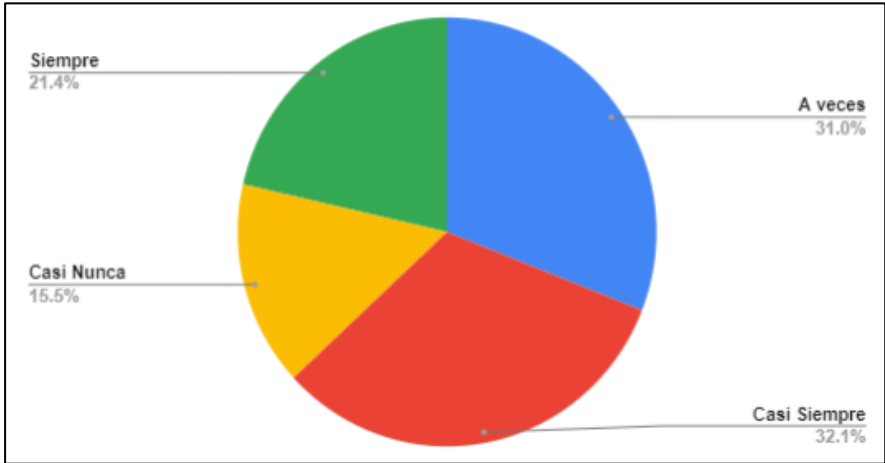
Pregunta 5: ¿Los espacios cognitivos (privacidad, tranquilidad para concentrarse, etc.) afectan su nivel de estrés laboral?

Tabla 13. Espacio cognitivo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
		(f)	(%)	Válido (%)	Acumulado (%)
Válido	Nunca	0	0.0%	0.0%	0.0%
	Casi nunca	13	15.5%	15.5%	15.5%
	A veces	26	31.0%	31.0%	46.4%
	Casi siempre	27	32.1%	32.1%	78.6%
	Siempre	18	21.4%	21.4%	100.0%
	Total	84	100.0%	100.0%	

Fuente: Elaboración propia.

Figura 6. Espacio cognitivo



Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: Se aprecia en la Tabla 13 y en la Figura 6 que el **31%** de los trabajadores encuestados manifiestan que los niveles jerárquicos en su organización a veces les afecta su nivel de estrés laboral, en contraste el **15.5%** indicó que casi nunca les afectaba, Por otro lado, un **21.4%** considera que siempre les afecta y solo un **32.1%** manifestó que casi siempre les afecta por lo que, se deduce que a la mayoría de los encuestados casi siempre les afecta los espacios cognitivos (privacidad, tranquilidad para concentrarse).

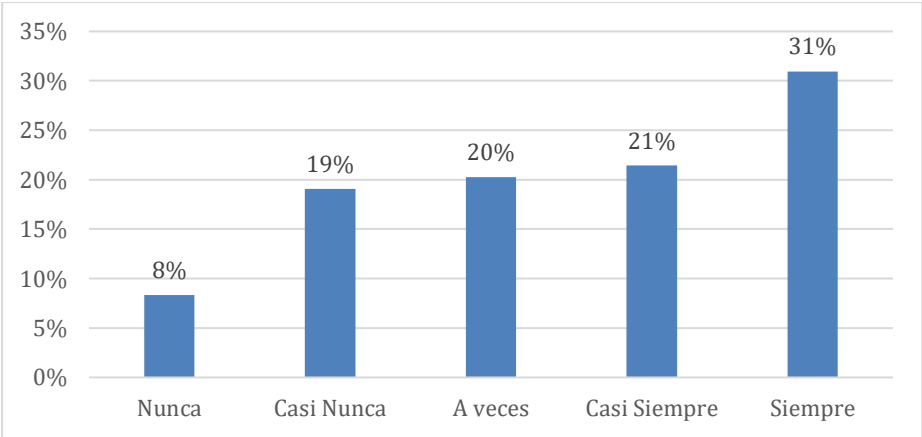
A continuación, se precisa la distribución de frecuencias (f), con base en los **dos** niveles de medición establecidos para la dimensión **Territorio Organizacional** de la variable **Estrés Laboral**:

Tabla 14. Territorio organizacional

Escala	Baremo		f	%
Nunca	2	4	7	8%
Casi Nunca	5	5	16	19%
A veces	6	7	17	20%
Casi Siempre	8	8	18	21%
Siempre	9	10	26	31%
Total			84	100%

Fuente: Elaboración propia

Figura 7. Territorio organizacional



Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Se aprecia en la Tabla 14 y en la Figura 7 que el **31%** de los trabajadores encuestados manifiestan que el territorio organizacional siempre les afecta el nivel del estrés laboral, en contraste el **21%** indicó que casi siempre les afectaba, Por otro lado, un **20%** reveló que a veces les afecta, mientras que el **19%** manifestaron que casi nunca les afecta y sólo el **8%** indicaron que nunca les afecta, por lo que, se deduce que a la mayoría de los encuestados siempre les afecta el territorio organizacional.

Dimensión 3: Tecnología

Pregunta 6: ¿Las habilidades tecnológicas del personal impactan en su nivel de estrés laboral?

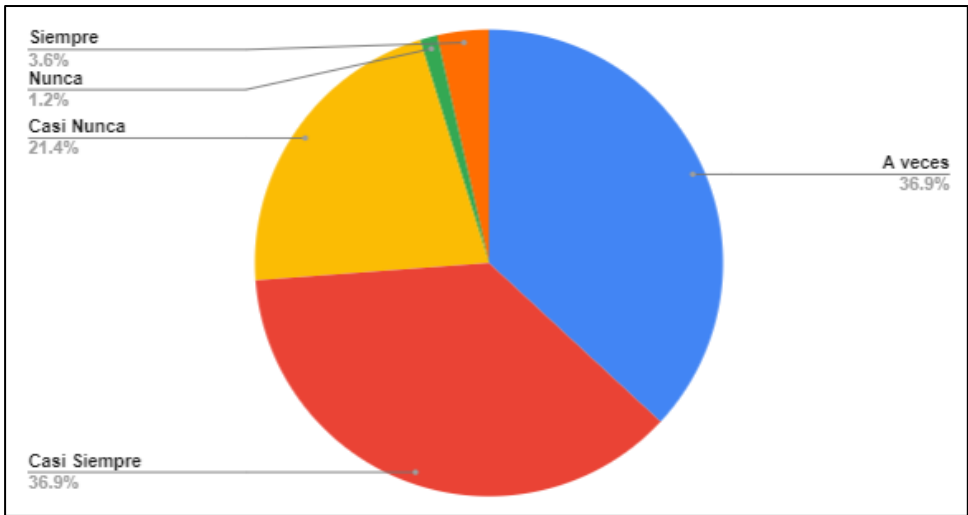
Tabla 15. Habilidades tecnológicas del personal

		Frecuencia (f)	Porcentaje (%)	Porcentaje Válido (%)	Porcentaje Acumulado (%)
Válido	Nunca	1	1.2%	1.2%	1.2%
	Casi nunca	18	21.4%	21.4%	22.6%
	A veces	31	36.9%	36.9%	59.5%
	Casi siempre	31	36.9%	36.9%	96.4%
	Siempre	3	3.6%	3.6%	100.0%

Total	84	100.0%	100.0%
-------	----	--------	--------

Fuente: Elaboración propia.

Figura 8. Habilidades tecnológicas del personal



Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: Se aprecia en la Tabla 15 y en la Figura 8 que el **36.9%** de los trabajadores encuestados manifiestan que las habilidades tecnológicas del personal a veces impactan en su nivel de estrés laboral, indican también que un **1.2%** nunca afecta y un **36.9%** indicó que casi siempre les afecta. Además, un **3.6%** considera que siempre les termina afectando; al tiempo que un **21.4%** manifestó que casi nunca les afecta por lo que, se deduce que la mayoría de los encuestados son casi siempre afectados por las habilidades tecnológicas del personal.

Pregunta 7: ¿El impacto de la tecnología en la organización afecta su nivel de estrés laboral?

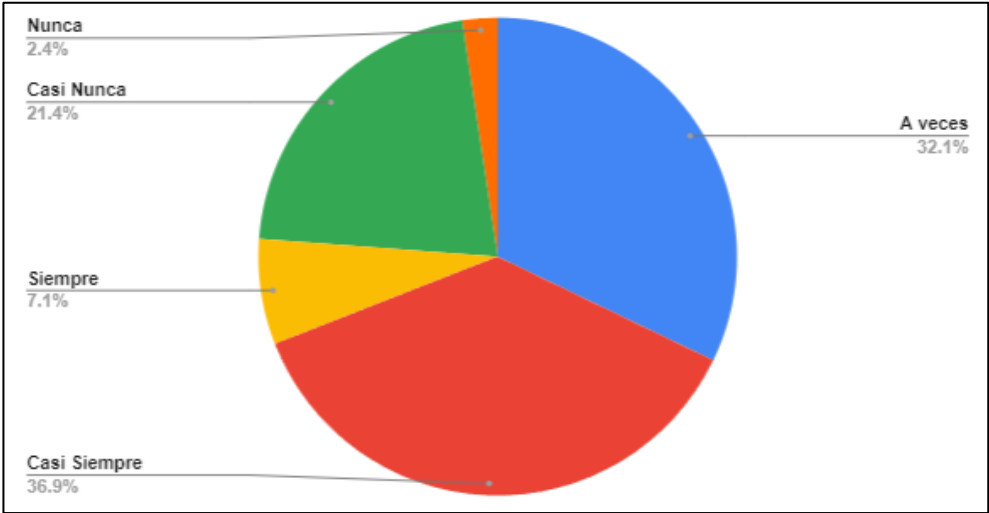
Tabla 7
Impacto de la tecnología en la organización.

Tabla 16. Impacto de la tecnología en la organización

		Frecuenci a (f)	Porcentaj e (%)	Porcentaje Válido (%)	Porcentaje Acumulado (%)
Válido	Nunca	2	2.4%	2.4%	2.4%

Casi nunca	18	21.4%	21.4%	23.8%
A veces	27	32.1%	32.1%	56.0%
Casi siempre	31	36.9%	36.9%	92.9%
Siempre	6	7.1%	7.1%	100.0%
Total	84	100.0%	100.0%	

Fuente: Elaboración propia.
Figura 9. Impacto de la tecnología en la organización



Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: Se aprecia en la Tabla 16 y en la Figura 9 que el **32.1%** de los trabajadores encuestados manifiestan que a veces que el impacto de la tecnología en la organización afecta su nivel de estrés laboral, asimismo un **36.9%** manifestó que casi siempre les afecta, además el **7.1%** considera que siempre les termina afectando; en tanto un **21.4%** declaró que casi nunca les afecta; y solo un **2.4%** señala que nunca por lo que, se deduce que a la mayoría de los trabajadores encuestados casi siempre les afecta el impacto de la tecnología en la organización.

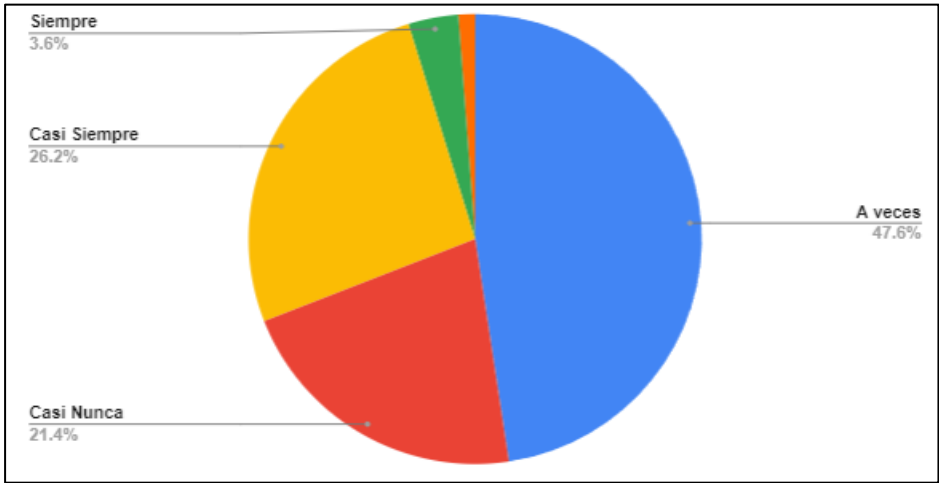
Pregunta 8: ¿Percibe la influencia de la capacidad tecnológica de la organización en su nivel de estrés laboral?

Tabla 17. Capacidad tecnológica

		Frecuencia (f)	Porcentaje (%)	Porcentaje Válido (%)	Porcentaje Acumulado (%)
Válido	Nunca	1	1.2%	1.2%	1.2%
	Casi nunca	18	21.4%	21.4%	22.6%
	A veces	40	47.6%	47.6%	70.2%
	Casi siempre	22	26.2%	26.2%	96.4%
	Siempre	3	3.6%	3.6%	100.0%
	Total	84	100.0%	100.0%	

Fuente: Elaboración propia.

Figura 10. Capacidad tecnológica



Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: Se aprecia en la Tabla 17 y en la Figura 10 que el **47.6%** de los trabajadores que fueron encuestados expresan que a veces perciben la influencia de la capacidad tecnológica de la organización en su nivel de estrés laboral, aun cuando un **26.2%** indicó que casi siempre les afecta. Además, un **1.2%** considera que siempre les termina afectando; en tanto que, un **26.2%** declaró que casi nunca les afecta; y solo un **3.6%** señalan que nunca por lo que, se deduce que a la mayoría de los trabajadores encuestados a veces son afectados por la influencia de la capacidad tecnológica de la organización.

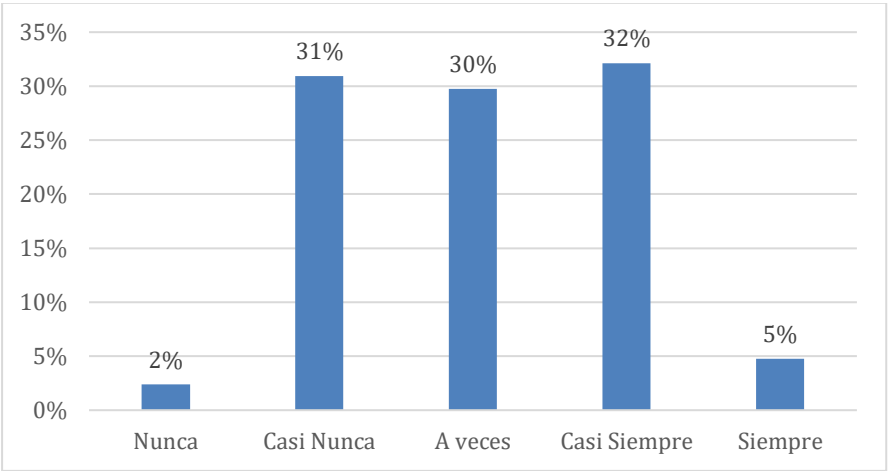
A continuación, se precisa la distribución de frecuencias (f), con base en los tres niveles de medición establecidos para la dimensión **Tecnología** de la variable **Estrés Laboral**:

Tabla 18. Tecnología

Escala	Baremo		f	%
Nunca	3	5	2	2%
Casi Nunca	6	8	26	31%
A veces	9	10	25	30%
Casi Siempre	11	13	27	32%
Siempre	14	15	4	5%
Total			84	100%

Fuente: Elaboración propia.

Figura 11. Tecnología



Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Se aprecia en la Tabla 18 y en la Figura 11 que el **32%** de los trabajadores encuestados manifiestan que casi siempre les afecta la tecnología el nivel del estrés laboral, en contraste el **31%** indicó que casi nunca les afectaba, Por otro lado, un **30%** reveló que a veces les afecta, mientras que el **5%** manifestaron que siempre les afecta y sólo el **2%** indicaron que nunca les afecta, por lo que, se deduce que a la mayoría de los encuestados casi siempre les afecta la tecnología.

Dimensión 4: Respaldo de grupo

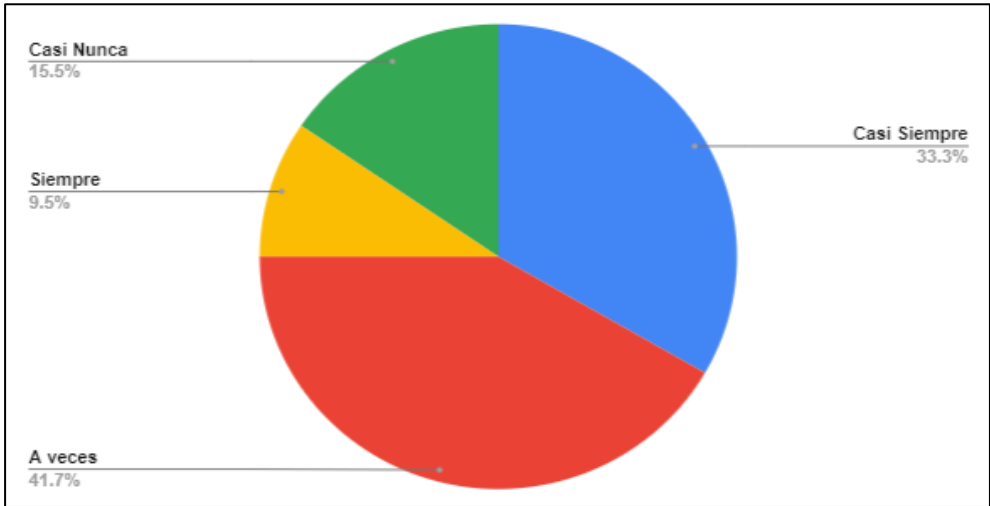
Pregunta 9: ¿El apoyo emocional que recibe de sus colegas afecta su nivel de estrés laboral?

Tabla 19. Apoyo emocional

		Frecuencia (f)	Porcentaje (%)	Porcentaje Válido (%)	Porcentaje Acumulado (%)
Válido	Nunca	0	0.0%	0.0%	0.0%
	Casi nunca	13	15.5%	15.5%	15.5%
	A veces	35	41.7%	41.7%	57.1%
	Casi siempre	28	33.3%	33.3%	90.5%
	Siempre	8	9.5%	9.5%	100.0%
	Total	84	100.0%	100.0%	

Fuente: Elaboración propia.

Figura 12. Apoyo emocional



Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: Se aprecia en la Tabla 19 y en la Figura 12 se observa en las encuestas que el **41.7%** de los trabajadores manifiestan que a veces el apoyo emocional que recibe de sus colegas afecta su nivel de estrés laboral, asimismo un **33.3%** indicó que casi siempre les afecta y un **9.5%** considera que siempre les

termina afectando; en tanto que, un **15.5%** expresaron que casi nunca les afecta por lo tanto, se deduce que a la mayoría de los trabajadores encuestados a veces son afectados por el apoyo emocional que recibe de sus colegas afecta su nivel de estrés laboral.

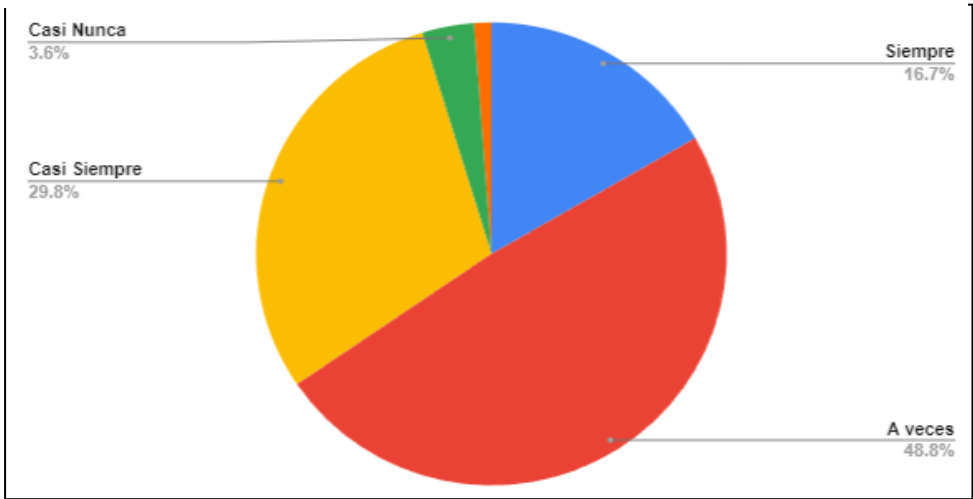
Pregunta 10: ¿La colaboración y el trabajo en equipo influyen en su nivel de estrés laboral?

Tabla 20. Colaboración y trabajo en equipo

		Frecuencia (f)	Porcentaje (%)	Porcentaje Válido (%)	Porcentaje Acumulado (%)
Válido	Nunca	1	1.2%	1.2%	1.2%
	Casi nunca	3	3.6%	3.6%	4.8%
	A veces	41	48.8%	48.8%	53.6%
	Casi siempre	25	29.8%	29.8%	83.3%
	Siempre	14	16.7%	16.7%	100.0%
	Total	84	100.0%	100.0%	

Fuente: Elaboración propia.

Figura 13. Colaboración y trabajo en equipo



Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: Se aprecia en la Tabla 20 y en la Figura 13 que en los trabajadores encuestados un **48.8%** declaran que a veces la colaboración y el trabajo en equipo influyen en su nivel de estrés laboral, de igual manera un **29.8%**

indicó que casi siempre les afecta, Además, un **16.7%** considera que siempre les termina afectando; en tanto que, un **3.6%** expresó que casi nunca les afecta y sólo el **1.2%** nunca les afecta; debido a lo cual, se deduce que a la mayoría de los trabajadores encuestados a veces son afectados por la colaboración y el trabajo en equipo.

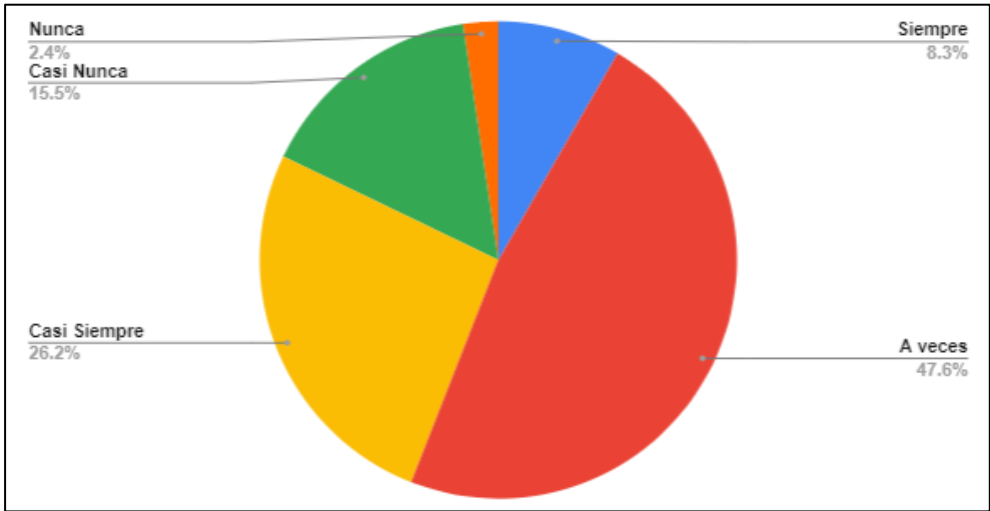
Pregunta 11: ¿Percibe usted el impacto de la defensa y protección de los intereses del grupo en su nivel de estrés laboral?

Tabla 21. Defensa y protección de los intereses del grupo

		Frecuencia (f)	Porcentaje (%)	Porcentaje Válido (%)	Porcentaje Acumulado (%)
Válido	Nunca	2	2.4%	2.4%	2.4%
	Casi nunca	13	15.5%	15.5%	17.9%
	A veces	40	47.6%	47.6%	65.5%
	Casi siempre	22	26.2%	26.2%	91.7%
	Siempre	7	8.3%	8.3%	100.0%
	Total	84	100.0%	100.0%	

Fuente: Elaboración propia.

Figura 14. Defensa y protección de los intereses del grupo



Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: Se aprecia en la Tabla 21 y en la Figura 14 que el **47.6%** de los trabajadores que fueron encuestados señalaron que a veces percibe usted, aun cuando un **26.2%** indicó que casi siempre les afecta, Además, un **8.3%** considera que siempre les termina afectando; en tanto que, un **15.5%** declaró que casi nunca les afecta y el **2.4%** nunca les afecta; por lo que, se deduce que a la mayoría de los trabajadores encuestados a veces son afectados por la colaboración y el trabajo en equipo.

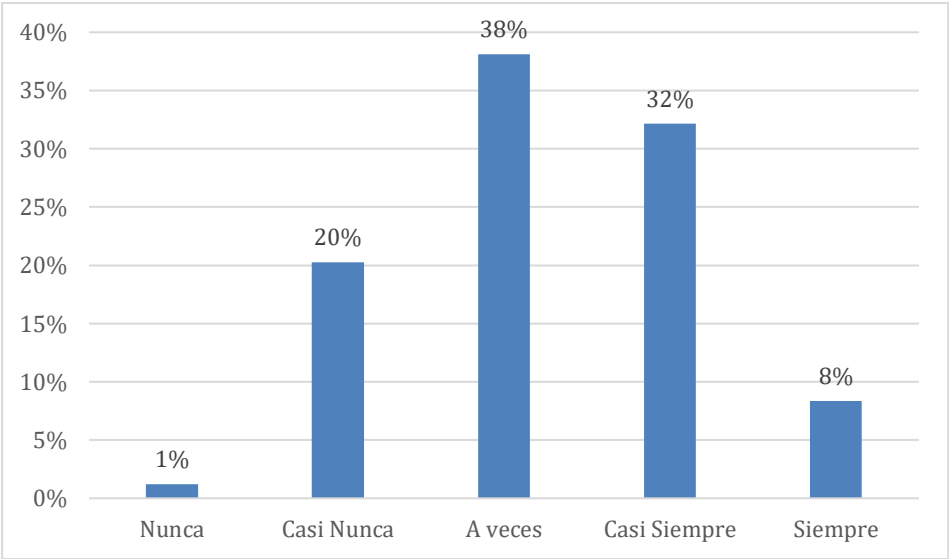
A continuación, se precisa la distribución de frecuencias (f), con base en los **tres** niveles de medición establecidos para la dimensión **Respaldo de grupo** de la variable **Estrés Laboral**:

Tabla 22. Respaldo de grupo

Escala	Baremo		f	%
Nunca	3	5	1	1%
Casi Nunca	6	8	17	20%
A veces	9	10	32	38%
Casi Siempre	11	13	27	32%
Siempre	14	15	7	8%
Total			84	100%

Fuente: Elaboración propia

Figura 15. Respaldo de grupo



Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Se aprecia en la Tabla 22 y en la Figura 15 que el **38%** de los trabajadores encuestados manifiestan que a veces les afecta el respaldo de grupo el nivel del estrés laboral, en contraste el **32%** indicó que casi siempre les afectaba, Por otro lado, un **20%** reveló que casi nunca les afecta, mientras que el **8%** manifestaron que siempre les afecta y sólo el **1%** indicaron que nunca les afecta, por lo que, se deduce que a la mayoría de los encuestados casi siempre les afecta la tecnología.

A continuación, se precisa la distribución de frecuencias (f), con base en los **cuatro** niveles de medición establecidos para la variable **Estrés laboral**:

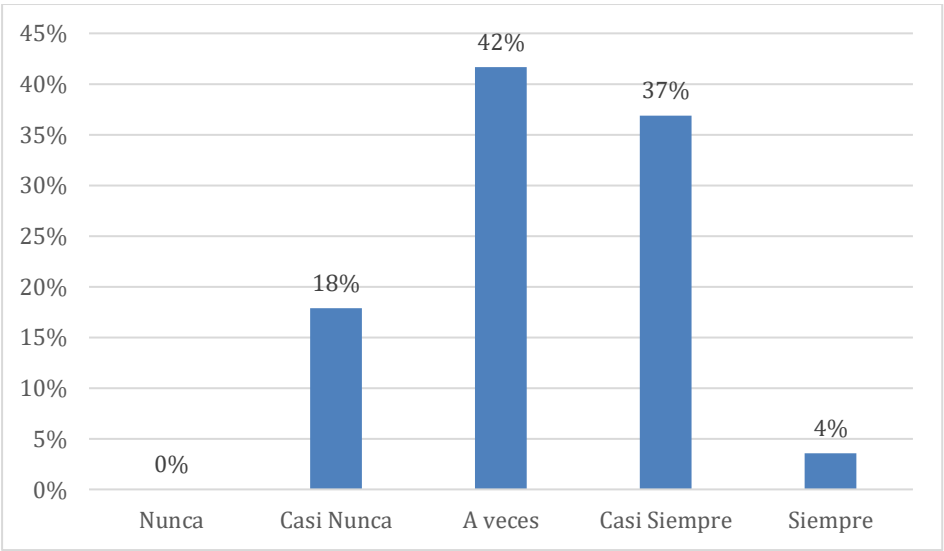
Tabla 23. Estrés laboral

Escala	Baremo		f	%
Nunca	11	20	0	0%
Casi Nunca	21	29	15	18%
A veces	30	37	35	42%

Casi Siempre	38	46	31	37%
Siempre	47	55	3	4%
Total			84	100%

Fuente: Elaboración propia

Figura 16. Estrés laboral



Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Se aprecia en la Tabla 23 y en la Figura 16 que el **42%** de los trabajadores encuestados manifiestan que a veces les afecta el estrés laboral, en contraste el **37%** indicó que casi siempre les afectaba, Por otro lado, un **18%** reveló que casi nunca les afecta, mientras que el **4%** manifestaron que siempre les afecta, por lo que, se deduce que a la mayoría de los encuestados a veces les afecta el estrés laboral.

Variable 2: Desempeño laboral

Dimensión 5: Motivación

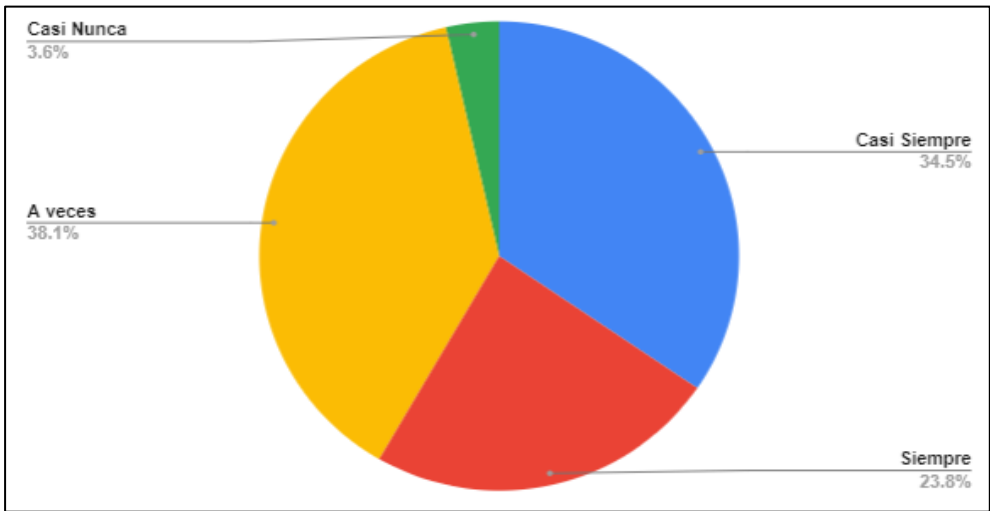
Pregunta 12: ¿Considera que su motivación intrínseca (satisfacción personal e interés en el trabajo) afecta su desempeño laboral?

Tabla 24. Intrínseca

		Frecuencia (f)	Porcentaje (%)	Porcentaje Válido (%)	Porcentaje Acumulado (%)
Válido	Nunca	0	0.0%	0.0%	0.0%
	Casi nunca	3	3.6%	3.6%	3.6%
	A veces	32	38.1%	38.1%	41.7%
	Casi siempre	29	34.5%	34.5%	76.2%
	Siempre	20	23.8%	23.8%	100.0%
	Total	84	100.0%	100.0%	

Fuente: Elaboración propia.

Figura 17. Intrínseca



Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: Se aprecia en la Tabla 24 y en la Figura 17 que el **34.5%** de los trabajadores encuestados manifiestan que casi siempre consideran que su motivación intrínseca (satisfacción personal e interés en el trabajo) afecta su desempeño laboral, de igual manera un **38.1%** indicó que a veces les afecta, Además, un **23.8%** considera que siempre les termina afectando; en tanto que, un **3.6%** expresó que casi nunca les afecta; por lo tanto, se deduce que a la mayoría

de los trabajadores encuestados casi siempre son afectados por la motivación intrínseca (satisfacción personal e interés en el trabajo).

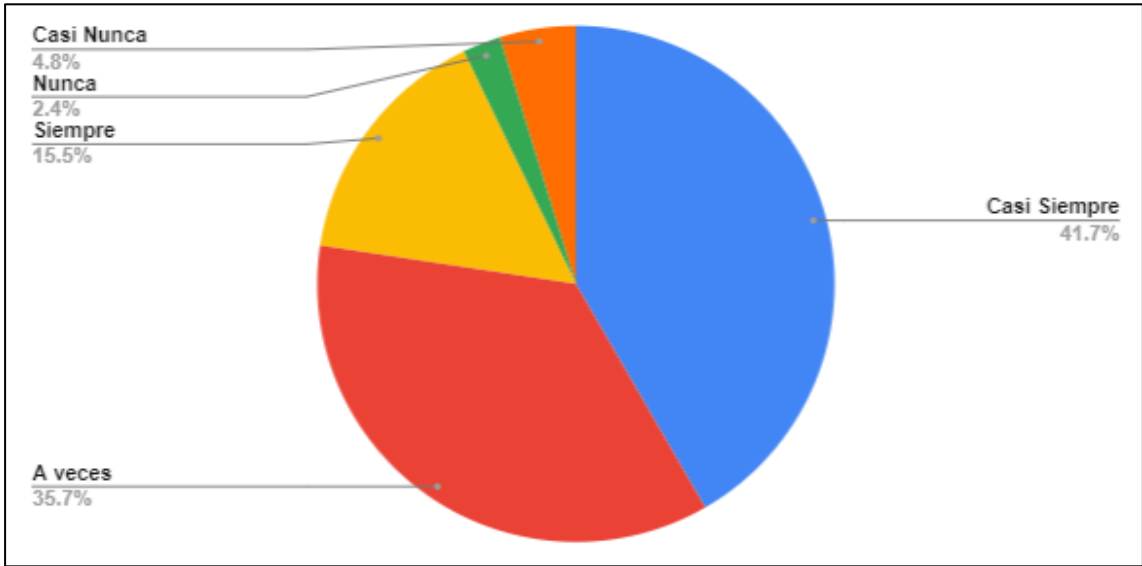
Pregunta 13: ¿Cree usted que su motivación trascendente (deseo de contribuir a objetivos más grandes o al bienestar de otros) influye en su desempeño laboral?

Tabla 25. Trascendentes

		Frecuencia (f)	Porcentaje (%)	Porcentaje Válido (%)	Porcentaje Acumulado (%)
Válido	Nunca	2	2.4%	2.4%	2.4%
	Casi nunca	4	4.8%	4.8%	7.1%
	A veces	30	35.7%	35.7%	42.9%
	Casi siempre	35	41.7%	41.7%	84.5%
	Siempre	13	15.5%	15.5%	100.0%
	Total	84	100.0%	100.0%	

Fuente: Elaboración propia.

Figura 18. Trascendentes



Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: Se aprecia en la Tabla 25 y en la Figura 18 que el **41.7%** de los trabajadores encuestados manifiestan que casi siempre su motivación trascendente (deseo de contribuir a objetivos más grandes o al bienestar de otros)

influye en su desempeño laboral, Además, un **35.7%** considera que a veces les termina afectando; en personal e interés en el trabajo) afecta su desempeño laboral, aun cuando un **15.5%** indicó que siempre influye; un **4.8%** declaró que casi nunca les afecta y **2.4%** respondieron que nunca es trascendente la motivación por lo que se deduce que a la mayoría de los trabajadores encuestados casi siempre su motivación trascendente influye en su desempeño laboral.

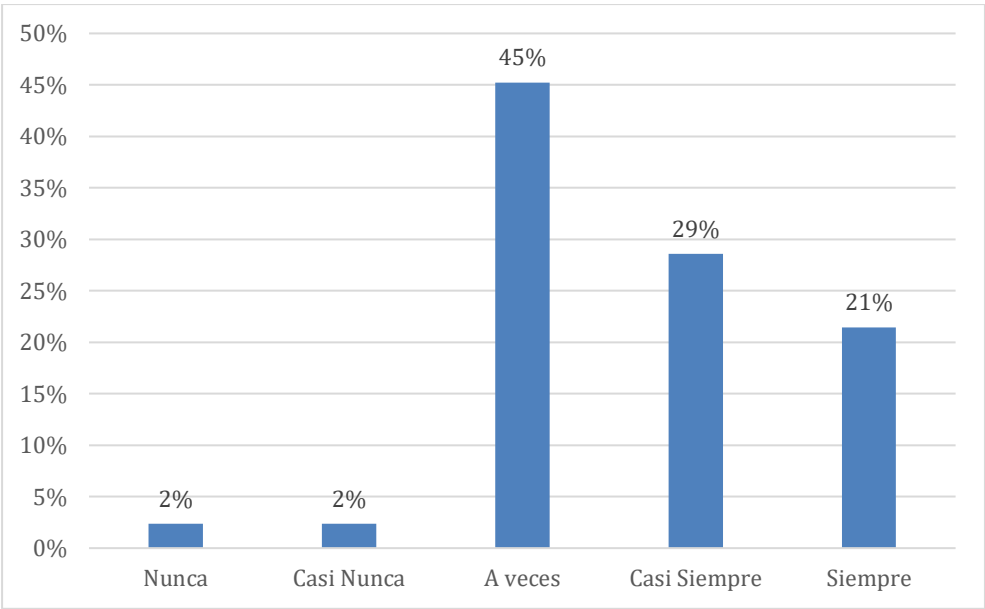
A continuación, se precisa la distribución de frecuencias (f), con base en los **dos** niveles de medición establecidos para la dimensión **Motivación** de la variable **Desempeño Laboral**:

Tabla 26. Motivación

Escala	Baremo		f	%
Nunca	2	4	2	2%
Casi Nunca	5	5	2	2%
A veces	6	7	38	45%
Casi Siempre	8	8	24	29%
Siempre	9	10	18	21%
Total			84	100%

Fuente: Elaboración propia

Figura 19. Motivación



Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Se aprecia en la Tabla 26 y en la Figura 19 que el **38%** de los trabajadores encuestados manifiestan que a veces les afecta el respaldo de grupo el nivel del estrés laboral, en contraste el **32%** indicó que casi siempre les afectaba, Por otro lado, un **20%** reveló que casi nunca les afecta, mientras que el **8%** manifestaron que siempre les afecta y sólo el **1%** indicaron que nunca les afecta, por lo que, se deduce que a la mayoría de los encuestados casi siempre les afecta la tecnología.

Dimensión 6: Clima laboral

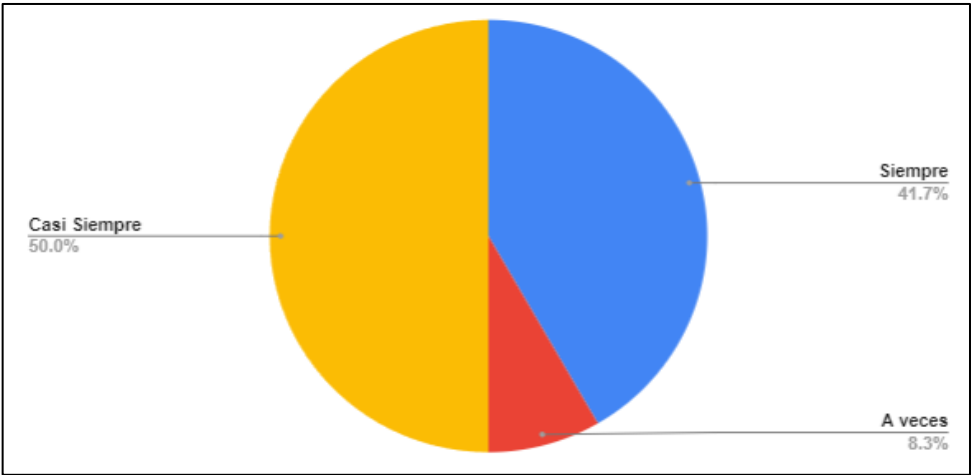
Pregunta 14: ¿Considera usted que un ambiente de trabajo positivo (camaradería, apoyo entre colegas, atmósfera agradable) mejora su desempeño laboral?

Tabla 27. Ambiente de trabajo positivo

		Frecuencia (f)	Porcentaje (%)	Porcentaje Válido (%)	Porcentaje Acumulado (%)
Válido	Nunca	0	0.0%	0.0%	0.0%
	Casi nunca	0	0.0%	0.0%	0.0%
	A veces	7	8.3%	8.3%	8.3%
	Casi siempre	42	50.0%	50.0%	58.3%
	Siempre	35	41.7%	41.7%	100.0%
	Total	84	100.0%	100.0%	

Fuente: Elaboración propia.

Figura 20. Ambiente de trabajo positivo



Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: Se aprecia en la Tabla 27 y en la Figura 20 que el **50%** de los trabajadores que fueron encuestadas expresan que casi siempre consideran que un ambiente de trabajo positivo (camaradería, apoyo entre colegas, atmósfera agradable) mejora su desempeño laboral, Además, un **41.7%** considera que siempre un ambiente positivo ayuda en su desempeño laboral, en tanto que **8.3%** respondieron que a veces; se deduce que a la mayoría de los trabajadores encuestados casi siempre les favorece un ambiente de trabajo positivo (camaradería, apoyo entre colegas, atmósfera agradable).

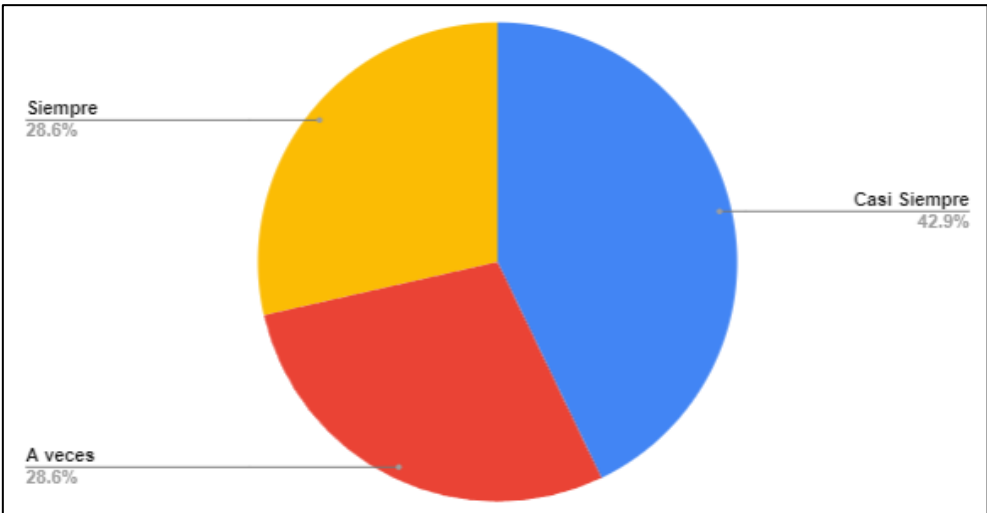
Pregunta 15: ¿Considera usted que un ambiente de trabajo negativo (conflicto, falta de apoyo, atmósfera tensa) afecta su desempeño laboral?

Tabla 28. Ambiente de trabajo negativo

		Frecuencia (f)	Porcentaje (%)	Porcentaje Válido (%)	Porcentaje Acumulado (%)
Válido	Nunca	0	0.0%	0.0%	0.0%
	Casi nunca	0	0.0%	0.0%	0.0%
	A veces	24	28.6%	28.6%	28.6%
	Casi siempre	36	42.9%	42.9%	71.4%
	Siempre	24	28.6%	28.6%	100.0%
	Total	84	100.0%	100.0%	

Fuente: Elaboración propia.

Figura 21. Ambiente de trabajo negativo



Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: Se aprecia en la Tabla 28 y en la Figura 21 que el **42.9%** de los trabajadores encuestados declaran que casi siempre considera que un ambiente de trabajo negativo (conflicto, falta de apoyo, atmósfera tensa) afecta su desempeño laboral, Asimismo, un **28.6%** considera que siempre les termina afectando; además un **28.6%** respondieron que a veces; se deduce que a la

mayoría de los trabajadores que fueron encuestados casi siempre son afectados por un ambiente de trabajo negativo (conflicto, falta de apoyo, atmósfera tensa).

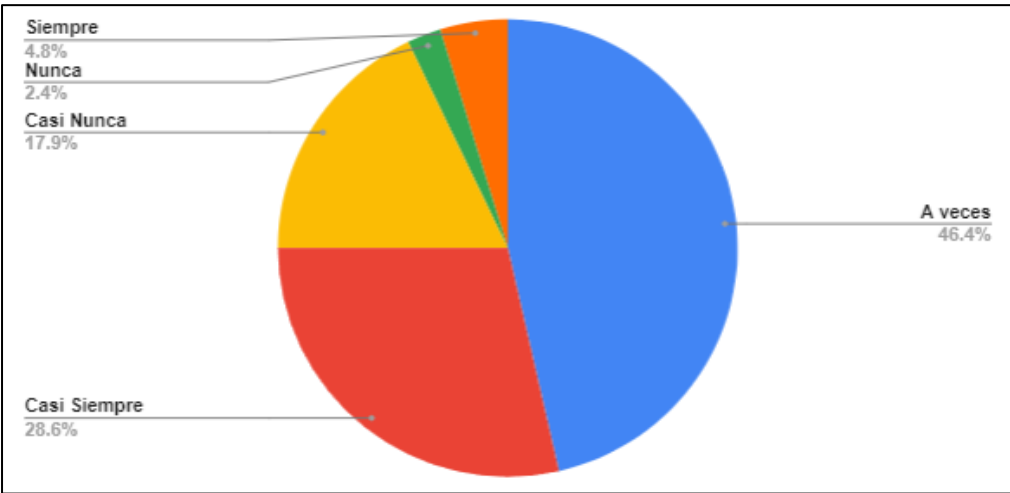
Pregunta 16: ¿Se siente usted influenciado en su desempeño laboral por un ambiente de trabajo neutral (equilibrado, carente de extremos emocionales)?

Tabla 29. Ambiente de trabajo neutral

		Frecuencia (f)	Porcentaje (%)	Porcentaje Válido (%)	Porcentaje Acumulado (%)
Válido	Nunca	2	2.4%	2.4%	2.4%
	Casi nunca	15	17.9%	17.9%	20.2%
	A veces	39	46.4%	46.4%	66.7%
	Casi siempre	24	28.6%	28.6%	95.2%
	Siempre	4	4.8%	4.8%	100.0%
	Total	84	100.0%	100.0%	

Fuente: Elaboración propia.

Figura 22. Ambiente de trabajo neutral



Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: Se aprecia en la Tabla 29 y en la Figura 22 que el **46.4%** de los trabajadores encuestados manifiestan que a veces se siente usted influenciado en su desempeño laboral por un ambiente de trabajo neutral (equilibrado, carente de extremos emocionales afecta su desempeño laboral, Además, un **28.6%** considera que casi siempre les termina afectando; en tanto que **4.8%** respondieron que siempre; en tanto que **17.9%** afirmaron que casi nunca son afectados y el **2.4%** nunca se han sentido influenciados; se deduce que a la

mayoría de los trabajadores encuestados a veces son afectados por un ambiente de trabajo neutral (equilibrado, carente de extremos emocionales).

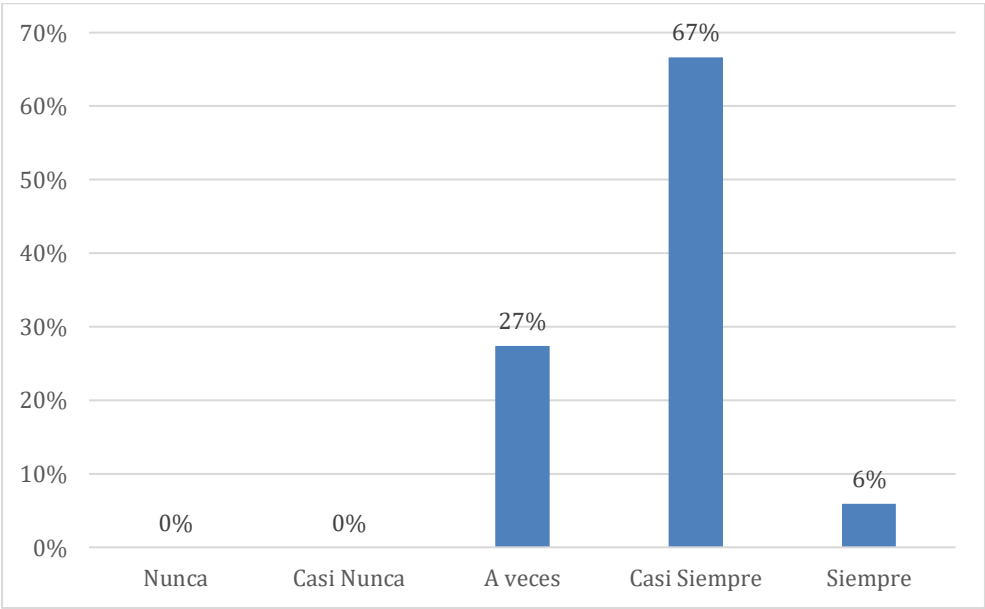
A continuación, se precisa la distribución de frecuencias (f), con base en los tres niveles de medición establecidos para la dimensión **Clima laboral** de la variable **Desempeño Laboral**:

Tabla 30. Clima laboral

Escala	Baremo		f	%
Nunca	3	5	0	0%
Casi Nunca	6	8	0	0%
A veces	9	10	23	27%
Casi Siempre	11	13	56	67%
Siempre	14	15	5	6%
Total			84	100%

Fuente: Elaboración propia.

Figura 23. Clima laboral



Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Se aprecia en la Tabla 30 y en la Figura 23 que el **67%** de los trabajadores encuestados manifiestan que casi siempre les afecta el clima laboral el nivel del desempeño laboral, en contraste el **27%** indicó que casi siempre

les afectaba, Por otro lado, un 6% reveló que siempre les afecta, por lo que, se deduce que a la mayoría de los encuestados casi siempre les afecta el clima laboral.

Dimensión 7: Productividad

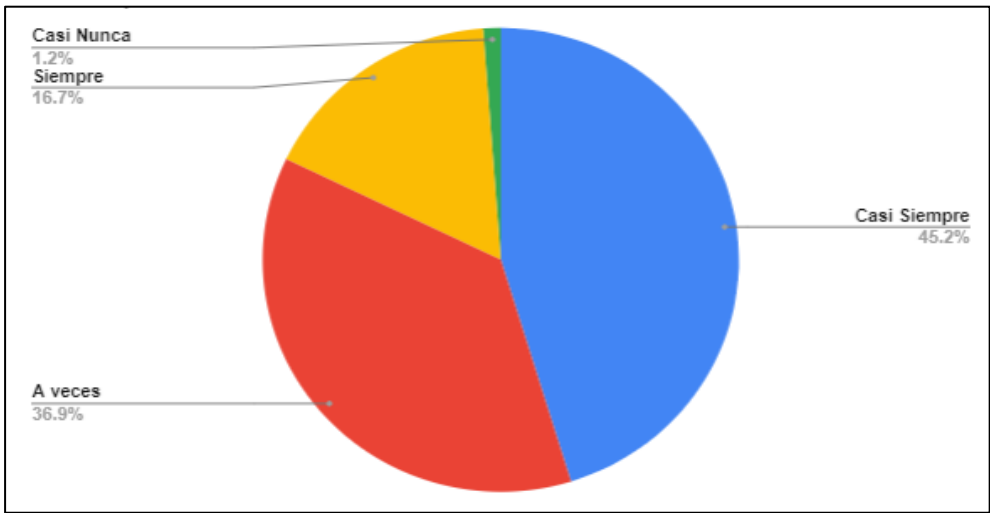
Pregunta 17: ¿Considera que la eficiencia en el uso del tiempo afecta su desempeño laboral?

Tabla 31. Eficiencia en el uso del tiempo

		Frecuencia (f)	Porcentaje (%)	Porcentaje Válido (%)	Porcentaje Acumulado (%)
Válido	Nunca	0	0.0%	0.0%	0.0%
	Casi nunca	1	1.2%	1.2%	1.2%
	A veces	31	36.9%	36.9%	38.1%
	Casi siempre	38	45.2%	45.2%	83.3%
	Siempre	14	16.7%	16.7%	100.0%
	Total	84	100.0%	100.0%	

Fuente: Elaboración propia.

Figura 24. Eficiencia en el uso del tiempo



Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: Se aprecia en la Tabla 31 y en la Figura 24 que el 45.2% de los trabajadores encuestados manifiestan que casi siempre consideran eficiente

el uso del tiempo afecta su desempeño laboral, Además, un **16.7%** considera que siempre les termina afectando; en tanto que **36.9%** respondieron que a veces; en tanto que **1.2%** afirmaron que casi nunca son afectados; se deduce que la mayoría de los trabajadores encuestados casi siempre consideran eficiente el uso del tiempo afecta su desempeño laboral.

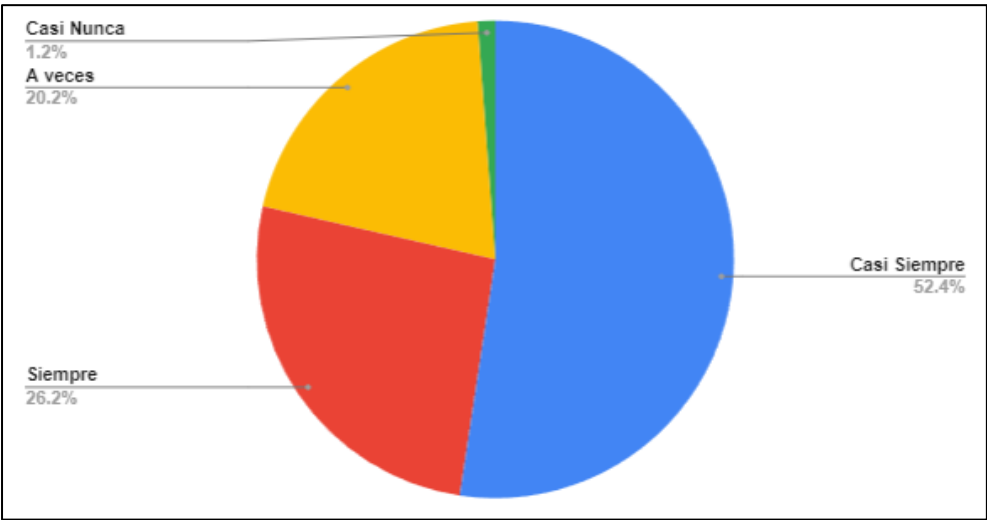
Pregunta 18: ¿Considera que resultados obtenidos en su trabajo influyen en su percepción de desempeño laboral?

Tabla 32. Percepción de desempeño laboral

		Frecuencia (f)	Porcentaje (%)	Porcentaje Válido (%)	Porcentaje Acumulado (%)
Válido	Nunca	0	0.0%	0.0%	0.0%
	Casi nunca	1	1.2%	1.2%	1.2%
	A veces	17	20.2%	20.2%	21.4%
	Casi siempre	44	52.4%	52.4%	73.8%
	Siempre	22	26.2%	26.2%	100.0%
	Total	84	100.0%	100.0%	

Fuente: Elaboración propia.

Figura 25. Percepción de desempeño laboral



Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: Se aprecia en la Tabla 32 y en la Figura 25 que el **52.4%** de los trabajadores encuestados manifiestan que casi siempre consideran que los resultados obtenidos en su trabajo influyen en su percepción de desempeño laboral, Además, un **26.2%** considera que siempre les termina afectando; en tanto que **20.2%** respondieron que a veces; en tanto que **1.2%** afirmaron que casi nunca son afectados; se deduce que a la mayoría de los trabajadores encuestados casi siempre consideran que los resultados obtenidos en su trabajo influyen en su percepción de desempeño laboral.

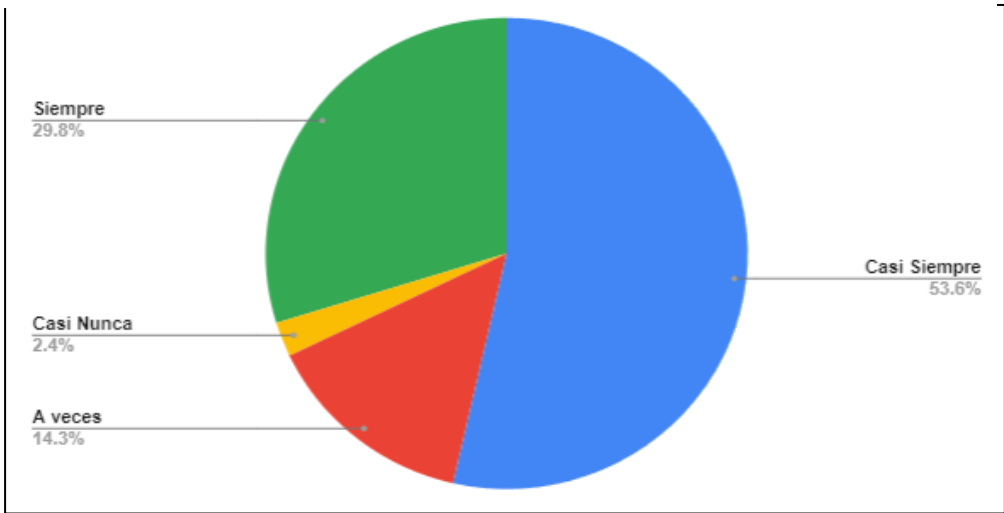
Pregunta 19: ¿Considera usted que el aprovechamiento de recursos es importante en su desempeño laboral?

Tabla 33. Aprovechamiento de recursos

		Frecuencia (f)	Porcentaje (%)	Porcentaje Válido (%)	Porcentaje Acumulado (%)
Válido	Nunca	0	0.0%	0.0%	0.0%
	Casi nunca	2	2.4%	2.4%	2.4%
	A veces	12	14.3%	14.3%	16.7%
	Casi siempre	45	53.6%	53.6%	70.2%
	Siempre	25	29.8%	29.8%	100.0%
	Total	84	100.0%	100.0%	

Fuente: Elaboración propia.

Figura 26. Aprovechamiento de recursos



Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: Se aprecia en la Tabla 33 y en la Figura 26 que el **53.6%** de los trabajadores encuestados expresan que casi siempre el aprovechamiento de recursos es importante para su desempeño laboral, asimismo un **29.8%** considera que siempre es importante el aprovechamiento; en tanto que **14.3%** respondieron que a veces y un **2.4%** afirmaron que casi nunca, por lo tanto, se deduce que en el desempeño laboral de los trabajadores es importante el aprovechamiento de recursos.

A continuación, se precisa la distribución de frecuencias (f), con base en los **tres** niveles de medición establecidos para la dimensión **Respaldo de grupo** de la variable **Estrés Laboral**:

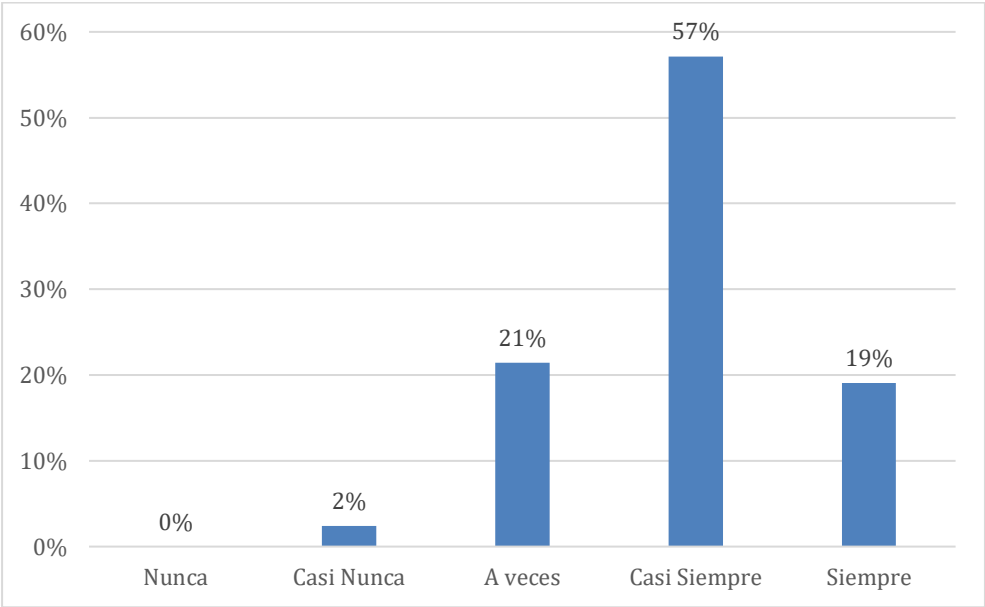
Tabla 34. Productividad

Escala	Baremo		f	%
Nunca	3	5	0	0%
Casi Nunca	6	8	2	2%
A veces	9	10	18	21%

Casi Siempre	11	13	48	57%
Siempre	14	15	16	19%
Total			84	100%

Fuente: Elaboración propia

Figura 27. Productividad



Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Se aprecia en la Tabla 34 y en la Figura 27 que el **57%** de los trabajadores encuestados manifiestan que casi siempre les afecta la productividad el nivel del desempeño laboral, en contraste el **21%** indicó que a veces les afectaba, Por otro lado, un **19%** reveló que siempre les afecta y sólo el **2%** indicaron que casi nunca les afecta, por lo que, se deduce que a la mayoría de los encuestados casi siempre les afecta la productividad.

A continuación, se precisa la distribución de frecuencias (f), con base en los **tres** niveles de medición establecidos para la variable **Desempeño laboral**:

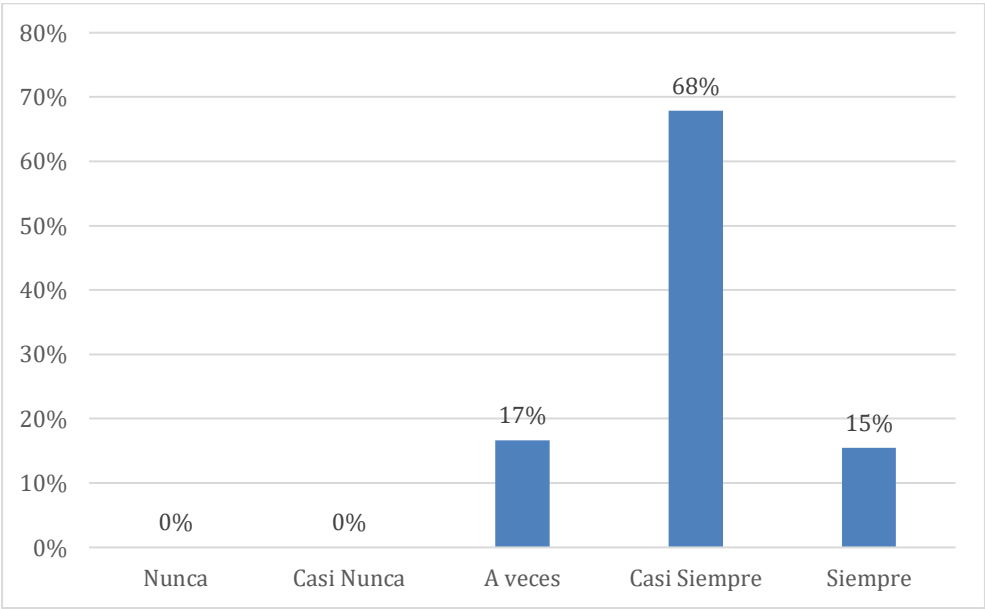
Tabla 35. Desempeño laboral

Escala	Baremo		f	%
Nunca	8	14	0	0%
Casi Nunca	15	21	0	0%

A veces	22	27	14	17%
Casi Siempre	28	34	57	68%
Siempre	35	40	13	15%
Total			84	100%

Fuente: Elaboración propia

Figura 28. Desempeño laboral



Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Se aprecia en la Tabla 35 y en la Figura 28 que el 68% de los trabajadores encuestados manifiestan que casi siempre les afecta el desempeño laboral, en contraste el 17% indicó que a veces les afectaba y un 15% reveló que siempre les afecta, por lo que, se deduce que a la mayoría de los encuestados casi siempre les afecta el desempeño laboral.

4.2. Análisis de resultados inferenciales

Hipótesis general

Paso 1: Planteamiento de la hipótesis

Ho: El estrés laboral no influye significativamente en el desempeño de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pacífico de la ciudad de Lima, 2024.

Ha: El estrés laboral influye significativamente en el desempeño de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pacífico de la ciudad de Lima, 2024.

Paso 2: Selecciona nivel de significancia: 95% de aceptación y 5% de error máximo permitido (0.05)

Regla de decisión:

Si $p\text{-valor} > 0.05$ Acepta H_0 y Rechaza la H_a .

Si $p\text{-valor} < 0.05$ Rechazo H_0 y Acepta la H_a .

Paso 3: Seleccionar el procedimiento estadístico de contrastación de hipótesis.

Tabla 36. Hipótesis general

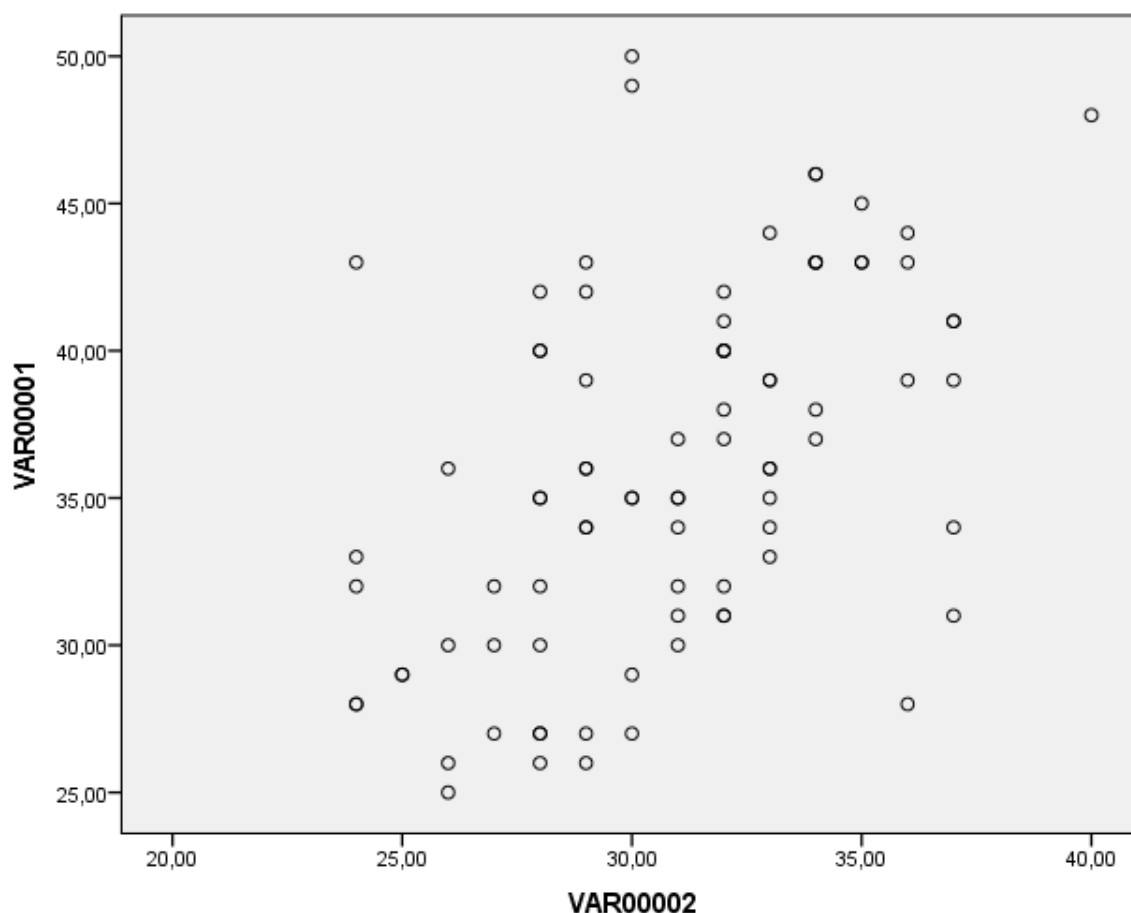
		Correlaciones		
			Estrés laboral	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Estrés laboral	Coeficiente de correlación	1,000	,522**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	84	84
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,522**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	84	84

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Nota: Elaboración propia a partir de los datos generados por el software SPSS

v.29.

Figura 29. Correlación entre estrés laboral y desempeño laboral



Paso 4: Toma de decisión

Con un nivel de confianza de 95% y un valor de Sig.= 0.000, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna. Por tanto, el estrés laboral influye significativamente en el desempeño de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pacífico de la ciudad de Lima, 2024.

Hipótesis específica 1

Paso 1: Planteamiento de la hipótesis

Ho: El estrés laboral no influye significativamente en la motivación de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pacífico de la ciudad de Lima, 2024.

Ha: El estrés laboral influye significativamente en la motivación de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pacífico de la ciudad de Lima, 2024.

Paso 2: Selecciona nivel de significancia: 0.05 = 5% (Error máximo permitido)

Regla de decisión:

Si p-valor > 0.05 Acepta Ho y Rechaza la Ha.

Si p-valor < 0.05 Rechazo Ho y Acepta la Ha.

Paso 3: Seleccionar el procedimiento estadístico de contrastación de hipótesis

Tabla 37. Hipótesis específica 1

Correlaciones			Estrés laboral	Motivación
Rho de Spearman	Estrés laboral	Coeficiente de correlación	1,000	,431**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	84	84
	Motivación	Coeficiente de correlación	,431**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	84	84

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Nota: Elaboración propia a partir de los datos generados por el software SPSS

v.29.

Paso 4: Toma de decisión

Con un nivel de confianza de 95% y un valor de Sig.= 0.000, se rechaza la hipótesis nula (Ho) y se acepta la hipótesis alterna. Por tanto, el estrés

laboral influye significativamente la motivación de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pacífico de la ciudad de Lima, 2024.

Hipótesis específica 2

Paso 1: Planteamiento de la hipótesis

Ho: El estrés laboral no influye significativamente en el clima laboral de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pacífico de la ciudad de Lima, 2024.

Ha: El estrés laboral influye significativamente en el clima laboral de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pacífico de la ciudad de Lima, 2024.

Paso 2: Selecciona nivel de significancia: 0.05 = 5% (Error máximo permitido)

- Regla de decisión:
- Si p-valor > 0.05 Acepta Ho y Rechaza la Ha.
 - Si p-valor < 0.05 Rechazo Ho y Acepta la Ha.

Paso 3: Seleccionar el procedimiento estadístico de contrastación de hipótesis

Tabla 38. Hipótesis específica 2

		Correlaciones		
			Estrés laboral	Clima laboral
Rho de Spearman	Estrés laboral	Coefficiente de correlación	1,000	,472**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	84	84
	Clima laboral	Coefficiente de correlación	,472**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	84	84

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Nota: Elaboración propia a partir de los datos generados por el software SPSS v.29.

Paso 4: Toma de decisión

Con un nivel de confianza de 95% y un valor de Sig.= 0.000, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna. Por tanto, el estrés laboral influye significativamente en el clima laboral de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pacífico de la ciudad de Lima, 2024.

Hipótesis específica 3

Paso 1: Planteamiento de la hipótesis

H_0 : El estrés laboral no influye significativamente en la productividad de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pacífico de la ciudad de Lima, 2024.

H_a : El estrés laboral influye significativamente en la productividad de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pacífico de la ciudad de Lima, 2024.

Paso 2: Selecciona nivel de significancia: 0.05 = 5% (Error máximo permitido)

Regla de decisión:

Si $p\text{-valor} > 0.05$ Acepta H_0 y Rechaza la H_a .

Si $p\text{-valor} < 0.05$ Rechazo H_0 y Acepta la H_a .

Paso 3: Seleccionar el procedimiento estadístico de contrastación de hipótesis

Tabla 39. Hipótesis específica 3

		Correlaciones		
			Estrés laboral	Productividad
Rho de Spearman	<u>Estrés laboral</u>	Coeficiente de correlación	1,000	,402**

	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	84	84
Productividad	Coeficiente de correlación	,402**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	84	84

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Nota: Elaboración propia a partir de los datos generados por el software SPSS

v.29.

Paso 4: Toma de decisión

Con un nivel de confianza de 95% y un valor de Sig.= 0.000, se rechaza la hipótesis nula (Ho) y se acepta la hipótesis alterna. Por tanto, el estrés laboral influye significativamente en la productividad de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pacífico de la ciudad de Lima, 2024.

V. Sustento del mercado

5.1. Alcance esperado del mercado

La presente investigación se busca minorizar el estrés laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pacífico, ya que este se verifica en el presente trabajo que afecta al desempeño laboral, la motivación y el clima laboral. Tiene un alcance de sus oficinas de Lima Metropolitana, beneficiando a los trabajadores de la empresa.

5.2. Descripción del mercado objetivo real o potencial

Tabla 40. Contexto de mercado

Elementos	Descripción
Competidores	Atributos principales, participación de mercado, productos más demandados.
Proveedores	Microsoft BI, Canva, etc.
Canales de venta	Digital
Estrategias de publicidad	Redes sociales, mailling, recomendación de persona a persona

Tabla 41. Clientes potenciales

Elementos	Descripción
Género	Hombres y mujeres
Edad	18 años - 65 años
Nivel socioeconómico	B - C
Preferencias	Leer libros, escuchar música, salir a correr, jugar videojuegos, ver películas/series, hacer ejercicios, etc.
Posesión de bienes	Casa/Departamento, vehículo, celular, computadora, internet, etc.

Fuente: Elaboración propia.

5.3. Descripción de la propuesta de innovación o del modelo de negocio

5.3.1. Diagnóstico situacional

El análisis FODA de la empresa Cooperativa de Ahorro y Crédito Pacífico, se visualiza en la siguiente Tabla XX

Tabla 42. Foda

Análisis	Descriptor
Fortalezas	- La cooperativa es reconocida por fomentar un ambiente de trabajo seguro y respetuoso, por lo cual mitigan los efectos del estrés laboral. - Valorar y reconocer los logros de los empleados aumenta su motivación y reduce el estrés. - Contar con canales de comunicación abiertos y transparentes facilita la resolución de conflictos y reduce el estrés.
Oportunidades	- Utilizar herramientas tecnológicas para automatizar tareas y mejorar la eficiencia disminuye la carga de trabajo. - Colaborar con otras organizaciones puede generar nuevas oportunidades de crecimiento y reducir la carga de trabajo.
Debilidades	- La falta de herramientas de BI puede llevar a tomar decisiones basadas en la intuición y la experiencia personal, lo que puede aumentar el riesgo de errores. - Sin herramientas de análisis, es más difícil identificar tendencias y patrones en los datos, lo que limita la capacidad de previsión. - La falta de una plataforma centralizada para almacenar y analizar datos dificulta la comparación de información de diferentes fuentes.
Amenazas	- Los competidores que utilizan herramientas de BI pueden tener una ventaja competitiva al tomar decisiones más rápidas y basadas en datos. - La falta de herramientas de análisis puede dificultar la adaptación a los cambios rápidos del entorno empresarial.

Fuente: Elaboración propia.

5.3.2. Propuesta de valor

Esta investigación tiene como objetivo minimizar el estrés laboral para los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pacífico de Lima Metropolitana,

a través de la plataforma de BI. Esto permitirá que al disminuir el estrés en los colaboradores mejore la motivación, el clima laboral, el desempeño, etc.

5.3.3. Fuentes de ingresos

Nuestros futuros clientes estarán dispuestos a pagar por una solución que les permita reducir el estrés en sus trabajadores, para maximizar el clima laboral, la motivación, el desempeño, etc. Actualmente sus trabajadores tienen un ambiente laboral con mucho estrés, lo que conlleva que estos se sientan menos motivados, no rindan el 100% en sus labores o que el entorno de su trabajo se vuelva tenso y como ya se encuentra científicamente comprobado el estrés puede generar problemas de salud. Hoy en día las empresas están brindando charlas internas, con el apoyo de personal externo o interno, para ayudar a sus trabajadores a reducir el estrés, pero estas usualmente no generan ningún tipo de cambio en ellos, es por ello que cada vez aumenta el número de casos con estrés. Suelen realizar estos pagos con transferencia o mediante créditos pequeños de entidades locales. Sin embargo, preferirían opciones de pago a plazos, financiadas o mediante microcréditos accesibles, que les permitan amortizar la inversión en el sistema sin afectar su liquidez inmediata.

5.3.4. Canales de distribución

Para la implementación de la plataforma, se brindará capacitaciones a un grupo selecto, los cuales tendrán la importancia de brindar la información a sus compañeros, brindándoles horarios dentro de sus horas laborales, de esta manera no se perjudicarán en el trabajo. Adicionalmente, se brindarán videos instructivos para que puedan consultarlos cada vez que tengan alguna consulta.

Redes sociales: publicaciones pagadas con segmentación estratégica y ubicación geográfica para Lima Metropolitana, a lo cuál se dirige este proyecto; de esta manera se llegará al público objetivo.

Mailing: se apoyará de esta herramienta para enviar publicidad de las ventajas de la plataforma que se busca implementar.

Publicidad por recomendación: cuando culmine la capacitación de la plataforma, se brindará un cupón de descuento para su siguiente capacitación.

Se concluye que inicialmente el proceso de distribución se realizará por redes sociales y mailing.

5.3.5. Estrategia de penetración en el mercado

Se logrará que las empresas adquieran la plataforma, con presentaciones de negocios y publicidades. Se utilizará netamente la publicidad digital apoyándonos en las redes sociales y mailing. Se buscarán socios colaboradores, como empresas que ya tengan un renombre en el mundo empresarial.

5.3.6. Actividades productivas propias y externas

Utilizamos herramientas de Business Intelligence para ofrecer una experiencia excepcional, proporcionando análisis de datos personalizados, soporte técnico especializado y soluciones flexibles adaptadas a las necesidades de cada cliente.

5.3.7. Alianzas

Nos hemos aliado con profesionales certificados por Microsoft Power BI para ofrecer soluciones confiables, lo que nos posiciona como líderes y refuerza nuestra visibilidad y conexiones con clientes en eventos del sector.

VI. Conclusiones y recomendaciones

6.1. Conclusiones

6.1.1. Conclusiones generales

Se concluye que el **estrés laboral** incide significativamente el **desempeño laboral** de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pacífico de Lima, 2024, especialmente en aspectos como motivación, clima laboral y productividad, así mismo la falta de herramientas tecnológicas como el Business Intelligence (BI) podría estar empeorando esta situación, ya que dificulta la toma de decisiones y la optimización de procesos. Implementar BI permitiría identificar áreas críticas, gestionar de manera eficiente los recursos y reducir el **estrés laboral**, lo que mejoraría el rendimiento y la productividad de los empleados."

Este resumen mantiene el enfoque en la ausencia de BI y cómo afectaría negativamente la gestión del **estrés laboral y el desempeño laboral**.

6.1.2. Conclusiones específicas

Conclusión específica 1:

Se concluye que el **estrés laboral** influye significativamente en el **desempeño** de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pacífico de Lima, 2024 y que el factor **motivación** influye puesto que las consignas no suelen realizarse de manera adecuada lo cual genera incertidumbre y desmotivación afectando las operaciones.

Conclusión Específica 2:

Se concluye que el **estrés laboral** influye significativamente en el **desempeño** de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pacífico de Lima, 2024 y que el factor **clima laboral** se ve afectado negativamente ya que un

ambiente de trabajo que no mantiene el ritmo saludable dificulta la fluidez en los canales de comunicación y afecta la coordinación de los procesos laborales.

Conclusión Específica 3:

Se concluye que el **estrés laboral** influye significativamente en el **desempeño laboral** de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pacífico de Lima, 2024 y que el factor **productividad** se ve afectado por que el agotamiento físico y mental disminuye la concentración de los colaboradores generando errores y baja calidad en los resultados.

6.2. Recomendaciones

6.2.1. Recomendaciones generales

Se recomienda implementar herramientas de **Business Intelligence (BI)** para gestionar de manera eficiente los procesos y el bienestar de los empleados. BI aportara análisis precisos sobre el **desempeño laboral**, la satisfacción y el **clima laboral**, permitiendo reducir el **estrés laboral**, tomar decisiones que mejoren la **productividad, motivación** y compromiso. Además, facilitará la identificación de patrones y tendencias en tiempo real, lo que permitirá ajustar estrategias y optimizar recursos para crear un ambiente laboral más positivo.

6.2.2. Recomendaciones específicas

Recomendación Específica 1:

Fomentar la **motivación** interna: Utilizar herramientas de Business Intelligence para medir y reconocer logros individuales y colectivos, identificando oportunidades de crecimiento basadas en datos de **desempeño laboral**.

Recomendación Específica 2:

Medir **el clima laboral**: Realizar encuestas periódicas y analizar los resultados con BI para identificar áreas de mejora en la comunicación y fortalecer el ambiente laboral.

Recomendación Específica 3:

Establecer y seguir objetivos claros: Usar BI para hacer un seguimiento continuo de los objetivos organizacionales, ajustando estrategias para mejorar la **productividad** y el bienestar de los empleados.

VII. Referencias Bibliográficas

- Briceño, M., Cachaya, Y., & Hernández, J. (2023). *Describir los niveles de estrés laboral en los asesores comerciales de una empresa de telecomunicaciones en Villavicencio, Colombia.* <https://repository.ucc.edu.co/entities/publication/b2651660-855c-49c1-97da-81056f4a0f15>
- Bumeran. (2022). *Burnnout.* encuesta. https://www.linkedin.com/posts/bumeranperu_hr-burnout-talentos-activity-7140364405942185984-R03w/?originalSubdomain=es
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos: el capital humano de las organizaciones.* <https://bibliotecadigital.fce.unam.edu.ar/handle/bhp/565>
- Estefanía, J., & Cárdenas, L. (2017). *Estrés laboral: estudio de revisión.* <https://www.redalyc.org/journal/679/67952833006/>
- GESTION. (2023, mayo 31). Encuesta Gallup. *Seis de cada diez peruanos se sienten agotados por su trabajo.* <https://gestion.pe/tendencias/seis-de-cada-diez-peruanos-se-sienten-agotados-por-su-trabajo-cuales-son-las-causas-noticia/>
- Gobierno de Mexico. (s/f). *Estrés Laboral.* *GobiernoMexicano.* Recuperado el 22 de octubre de 2024, de <https://www.imss.gob.mx/salud-en-linea/estres-laboral>
- Gómez, R., & Evanyeli, del C. (2024). *Estrés laboral y estrategias de afrontamiento del personal de enfermería de emergencia en una clínica privada, Lima – 2024.* https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/11874/T061004647683_S.pdf?sequence=11&isAllowed=y
- Hans, S. (1956). *Definicion Estres laboral.* <https://escuelaterapiasbienestar.com/burnout-estres-laboral-bienestar-personal/>

- Holgado, C., & Callo, R. (2021). *Estrés laboral y procrastinación en trabajadores de una empresa constructora inmobiliaria de la ciudad de Cusco – 2019.*
<https://repositorio.uandina.edu.pe/item/42515b04-fd88-425f-a2dc-ec21cf4ad915>
- Linares, S. (2019). *Carga de trabajo y estrés laboral en magistrados de Lima Metropolitana.*
<https://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/5518>
- Mamani, C. (2021). *Estrés laboral y actitudes durante la pandemia Covid-19 del personal de enfermería a nivel de la micro-red de salud Cono Norte de Tacna.*
<https://repositorio.upeu.edu.pe/items/162d3690-660a-4c00-ac0a-0e2c04cf7fff>
- Manrique, J., Lara, gisel, & Rodríguez, G. (2023). *Evaluación del estrés laboral de los trabajadores del Call Center Ventas y Servicios S.A.*
<https://repositorio.ecci.edu.co/handle/001/3460>
- Martínez Pérez, A. (2010). *EL SÍNDROME DE BURNOUT. EVOLUCIÓN CONCEPTUAL Y ESTADO ACTUAL DE LA CUESTIÓN.*
<https://www.redalyc.org/pdf/5257/525752962004.pdf>
- Montero, G. (2021). *Relación entre el estrés laboral y el desempeño del personal en las instituciones bancarias de la ciudad Esmeraldas.*
<https://repositorio.puce.edu.ec/items/db36aeb0-99c3-49f4-b09a-32a006a0a9a0>
- Onofre, L. (2021). *Influencia del estrés laboral en el desempeño del personal de la Dirección de Talento Humano del Hospital de Especialidades Fuerzas Armadas en Quito.*
<https://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/8191>
- Patlán, J. (2019). *¿Qué es el estrés laboral y cómo medirlo?*
<https://rcientificas.uninorte.edu.co/index.php/salud/article/view/8738>
- Paz, J., Caballero, S., & Vasquez, L. (2021). *Estrés laboral y desempeño laboral de los conductores en la empresa de Transporte y Turismo Cajamarca S.A., Moyobamba*

2020.

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/58895?show=full&locale-attribute=eshttps://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/58895?show=full&locale-attribute=es>

Pineda Martínez, J. A., Salazar Noguera, L. A., & Silva Aguilar, G. I. (2023). *Desempeño laboral: revisión literaria.*

https://revistasacademicas.ucol.mx/index.php/commercium_plus/article/view/638/1590#info

Saborío, L., & Hidalgo, L. (2015). *Síndrome de Burnout.*

https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-00152015000100014#:~:text=El%20s%C3%ADndrome%20de%20Burnout%20fue,poner%20en%20riesgo%20la%20vida.

Salanova, M., Llorens, S., Cifre, E., & Martínez, I. (2006). *Metodología RED-WoNT.*

Departamento de Psicología Evolutiva, Educativa, Social y Metodología de la Universidad Jaume I de Castellón. <https://saludlaboralydiscapacidad.org/wp-content/uploads/2019/05/Perspectivas-de-Intervenci%C3%B3n-en-Riesgos-Psicosociales-Evaluaci%C3%B3n-de-Riesgos.pdf#page=132>

VIII. Anexos

8.1. Informe Turnitin

KYOMI ANGELA ARAKAKI TOMA

Implementaci%C3%B3n de mejora continua para reducir el estr%C3%A9s laboral del personal de la Cooperativa de Ahorr...

Instituto San Ignacio de Loyola - ISIL

Detalles del documento

Identificador de la entrega
trnoid::30163:418008311

Fecha de entrega
20 dic 2024, 9:35 p.m. GMT-5

Fecha de descarga
20 dic 2024, 9:45 p.m. GMT-5

Nombre de archivo
Implementación de mejora continua para reducir el estrés laboral del personal de la Cooperati....docx

Tamaño de archivo
1.3 MB

99 Páginas
18,660 Palabras
103,415 Caracteres

25% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe

- Bibliografía
- Texto citado

Fuentes principales

- 33% Fuentes de Internet
- 8% Publicaciones
- 30% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo. Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.



Kyomi Angela Arakaki Toma (Autora)



César Augusto Cerón Mosquera (Autor)



Ivan Ernesto Quijano Aranibar (Asesor)

8.2. Registro de impacto y resultados

Tipo de documento: Proyecto de investigación

Título del Proyecto de Investigación o Tesis

Implementación de mejora continua para reducir el estrés laboral del personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pacífico de Lima ,2024

Integrantes:

ARAKAKI TOMA KYOMI ANGELA
CERON MOSQUERA CESAR AUGUSTO

Asesor: Ivan Ernesto Quijano Aranibar

Impacto de la investigación

El impacto de una investigación se refiere a los efectos, tanto esperados como inesperados, que esta puede generar, abarcando aspectos económicos, políticos, culturales, ambientales, tecnológicos, sociales, entre otros.

Impacto Social – Laboral: El impacto de esta investigación es significativo, ya que busca mejorar el bienestar laboral y la productividad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pacífico de Lima mediante la implementación de herramientas de Business Intelligence (BI) para la optimización de procesos. Al reducir el estrés laboral a través de la mejora continua y el ciclo PDCA, se promueve un ambiente de trabajo más saludable. Las herramientas de BI permitirán tomar decisiones informadas y estratégicas, mejorando la eficiencia operativa, la salud mental de los empleados y, finalmente, la productividad organizacional. Esto contribuye a una cultura de mejora constante que beneficia tanto a los colaboradores como a la empresa.

Resultado del proceso de investigación

Los resultados de un proyecto de investigación son los descubrimientos o conclusiones alcanzadas después de realizar el estudio. Estos reflejan los datos obtenidos durante el proceso investigativo y responden a las preguntas o hipótesis formuladas al comienzo del proyecto. Los resultados son fundamentales para evaluar, interpretar y comprender los efectos o la validez de lo investigado.

Los resultados de las encuestas indican que la implementación de mejora continua a través del Business Intelligence (BI) podría reducir el estrés laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pacífico de Lima. La recopilación de datos sobre factores como la carga de trabajo y la satisfacción permitió identificar áreas clave de mejora. El uso de dashboards interactivos y análisis predictivo facilitaría el monitoreo en tiempo real, anticipando problemas y mejorando la toma de decisiones, lo que contribuiría a un ambiente laboral más saludable y productivo.

8.3. Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES Y DIMENSIONES	METODOLOGÍA	POBLACIÓN Y MUESTRA
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Variable independiente	Enfoque:	Población:
¿Cómo influye el estrés laboral en el desempeño de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pacífico de la ciudad de Lima, 2024?	Conocer cómo influye el estrés laboral en el desempeño de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pacífico de la ciudad de Lima, 2024.	El estrés laboral influye significativamente en el desempeño de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pacífico de la ciudad de Lima, 2024.	Estrés laboral D1: Estructura organizacional D2: Territorio organizacional D3: Tecnología D4: Respaldo de grupo	- Cuantitativo Tipo de investigación: - Aplicada. Diseño de investigación: - No experimental de corte transversal	100 Muestra: 84
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	Variable dependiente	Desempeño laboral D1: Motivación D2: Clima laboral D3: Productividad	Nivel de investigación: - Descriptivo - Correlacional.
¿Cómo influye el estrés laboral en la motivación de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pacífico de la ciudad de Lima, 2024?	Conocer cómo influye el estrés laboral en la motivación de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pacífico de la ciudad de Lima, 2024.	El estrés laboral influye significativamente en la motivación de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pacífico de la ciudad de Lima, 2024.			
¿Cómo influye el estrés laboral en el clima laboral de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pacífico de la ciudad de Lima, 2024?	Conocer cómo influye el estrés laboral en el clima laboral de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pacífico de la ciudad de Lima, 2024.	El estrés laboral influye significativamente en el clima laboral de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pacífico de la ciudad de Lima, 2024.			
¿Cómo influye el estrés laboral en la productividad de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pacífico de la ciudad de Lima, 2024?	Conocer cómo influye el estrés laboral en la productividad de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pacífico de la ciudad de Lima, 2024.	El estrés laboral influye significativamente en la productividad de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pacífico de la ciudad de Lima, 2024.			

8.4.Matriz de operacionalización de variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE MEDICIÓN	INST	ESCALAS				
								1	2	3	4	5
VI: Estrés Laboral	Incapacidad del individuo para afrontar adecuadamente las demandas del trabajo y su entorno laboral, Marie Jahoda (1982), "The Impact of Work on Health" (1982)	Es una variable que se descompone para su medición en las siguientes dimensiones: Estructura Organizacional (ítems 1-3), Territorio Organizacional (ítems 4-5), Tecnología (ítems 6-8) y Respaldo de grupo (ítems 9-11).	Estructura organizacional	Número de niveles jerárquicos	1	ORDINAL	CUESTIONARIO Q y R	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
				Centralización	2							
				Adaptabilidad	3							
			Territorio organizacional	Espacios físicos	4							
				Espacio cognitivo	5							
			Tecnología	Habilidades tecnológicas del personal	6							
				Impacto de la tecnología en la organización	7							
				Capacidad Tecnológica	8							
			Respaldo de grupo	Apoyo emocional	9							
				Colaboración y trabajo en equipo	10							
				Defensa y protección de los intereses del grupo	11							
VII: Desempeño Laboral	Contribuir a las metas organizacionales, demostrar efectividad, eficiencia, calidad, innovación y adaptabilidad, mientras se mantienen los estándares éticos y se fomenta la colaboración	Es una variable que se descompone para su medición en las siguientes dimensiones: Motivación (ítems 12-13), Clima Laboral (ítems 14 - 16) y Productividad (ítems 17 - 19).	Motivación	Intrínseca	12							
				Trascendentes	13							
			Clima laboral	Ambiente de trabajo positivo	14							
				Ambiente de trabajo negativo	15							
				Ambiente de trabajo neutral	16							
			Productividad	Eficiencia en el uso del tiempo	17							
				Resultados	18							
				Aprovechamiento de recursos	19							

8.5. Instrumento de recolección de datos

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Preguntas	Instr.	Escala de medición	Escala (Likert)				
Estrés laboral	Estructura organizacional	Número de niveles jerárquicos	1	¿El número de niveles jerárquicos en su organización afecta su nivel de estrés laboral?	Cuestionario Q&Z	Ordinal	1	2	3	4	5
		Centralización	2	¿Percibe usted el impacto de la centralización en la toma de decisiones en su nivel de estrés laboral?			NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
		Adaptabilidad	3	¿En qué grado considera que la adaptabilidad de la estructura organizacional afecta su nivel de estrés laboral?							
	Territorio organizacional	Espacios físicos	4	¿La calidad de los espacios físicos de trabajo influye en su nivel de estrés laboral?							
		Espacio cognitivo	5	¿Los espacios cognitivos (privacidad, tranquilidad para concentrarse) afectan su nivel de estrés laboral?							
	Tecnología	Habilidades tecnológicas del personal	6	¿Las habilidades tecnológicas del personal impactan en su nivel de estrés laboral?							
		Impacto de la tecnología en la organización	7	¿El impacto de la tecnología en la organización afecta su nivel de estrés laboral?							
		Capacidad tecnológica	8	¿Percibe la influencia de la capacidad tecnológica de la organización en su nivel de estrés laboral?							
	Respaldo de grupo	Apoyo emocional	9	¿El apoyo emocional que recibe de sus colegas afecta su nivel de estrés laboral?							
		Colaboración y trabajo en equipo	10	¿La colaboración y el trabajo en equipo influyen en su nivel de estrés laboral?							
		Defensa y protección de los intereses del grupo	11	¿Percibe usted el impacto de la defensa y protección de los intereses del grupo en su nivel de estrés laboral?							
Desempeño laboral	Motivación	Intrínseca	12	¿Considera que su motivación intrínseca (satisfacción personal e interés en el trabajo) afecta su desempeño laboral?							
		Trascendentes	13	¿Cree usted que su motivación trascendente (deseo de contribuir a objetivos más grandes o al bienestar de otros) influye en su desempeño laboral?							
	Clima laboral	Ambiente de trabajo positivo	14	¿Considera usted que un ambiente de trabajo positivo (camaradería, apoyo entre colegas, atmósfera agradable) mejora su desempeño laboral?							
		Ambiente de trabajo negativo	15	¿Considera usted que un ambiente de trabajo negativo (conflicto, falta de apoyo, atmósfera tensa) afecta su desempeño laboral?							
		Ambiente de trabajo neutral	16	¿Se siente usted influenciado en su desempeño laboral por un ambiente de trabajo neutral (equilibrado, carente de extremos emocionales)?							
	Productividad	Eficiencia en el uso del tiempo	17	¿Considera que la eficiencia en el uso del tiempo afecta su desempeño laboral?							
		Resultados	18	¿Considera que resultados obtenidos en su trabajo influyen en su percepción de desempeño laboral?							
		Aprovechamiento de recursos	19	¿considera usted que el aprovechamiento de recursos es importante en su desempeño laboral?							

Encuesta



¡Hola! Somos Kyomi Arakaki Toma y César Augusto Cerón Mosquera, estudiantes de la Escuela Superior del Instituto San Ignacio de Loyola. Estamos realizando una investigación de Pregrado Titulada **“Implementación de mejora continua para reducir el estrés laboral del personal de la cooperativa de Ahorro y Crédito Pacífico de la ciudad de Lima en el 2024”**. Por lo tanto, se solicita leer cuidadosamente cada una de las siguientes preguntas y contestar con un aspa (X) o Cruz (+) en las alternativas establecidas.

La duración de la encuesta es menor a 10 minutos. Además, es completamente anónima, por lo tanto, no le pediremos datos personales. Sus respuestas serán utilizadas únicamente para la investigación y con total confidencialidad, por ello le pedimos sinceridad al contestar.

¡Muchas gracias por su tiempo!

N°	BLOQUE 1: Estrés Laboral	Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre
		1	2	3	4	5
1	¿El numero de niveles jerárquicos en su organización afecta su nivel de estrés laboral?					
2	¿Percibe usted el impacto de la centralización en la toma de decciones en su nivel de estrés laboral?					
3	¿En que grado considera que la adaptabilidad de la estructura organizacional afecta su nivel de estrés laboral?					
4	¿La calidad de los espacios físicos de trabajo influye en su nivel de estrés laboral?					
5	¿Los espacios cognitivos (privacidad,tranquilidad para concentrarse) afectan su nivel de estrés laboral?					
6	¿Las habilidades tecnologicas del personal impactan en su nivel de estrés laboral?					
7	¿El impacto de la tecnologia en la organización afecta su nvel de estrés laboral?					
8	¿Percibe la influencia de la capacidad tecnológica de la organización en su nivel de estrés laboral?					
9	¿El apoyo emocional que recibe de sus colegas afecta su nivel de estrés laboral?					
10	¿La colaboración y el trabajo en equipo influyen en su nivel de estrés laboral?					
11	¿Percibe usted el impacto de la defensa y protección de los intereses del grupo en su nivel de estrés laboral?					

N°	BLOQUE 2: Desempeño Laboral	Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre
		1	2	3	4	5
1	¿Considera que su motivación intrínseca (satisfacción personal e interés en el trabajo) afecta su desempeño laboral?					
2	¿Cree usted que su motivación trascendente (deseo de contribuir a objetivos más grandes o al bienestar de otros) influye en su desempeño laboral?					
3	¿Considera usted que un ambiente de trabajo positivo (camaradería, apoyo entre colegas, atmósfera agradable) mejora su desempeño laboral?					
4	¿Considera usted que un ambiente de trabajo negativo (conflicto, falta de apoyo, atmósfera tensa) afecta su desempeño laboral?					
5	¿Se siente usted influenciado en su desempeño laboral por un ambiente de trabajo neutral (equilibrado, carente de extremos emocionales)?					
6	¿Considera que la eficiencia en el uso del tiempo afecta su desempeño laboral?					
7	¿Considera que resultados obtenidos en su trabajo influyen en su percepción de desempeño laboral?					
8	¿considera usted que el aprovechamiento de recursos es importante en su desempeño laboral?					

Muchas gracias

8.6. Validación De Expertos



FICHA DE VALIDACIÓN

I. DATOS INFORMATIVOS:

Apellidos y nombres del experto	Cargo e institución	Instrumento	Autor(es)
Mg. Ivan Ernesto Quijano Aranibar	Docente en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Docente e Investigador RENACYT en el Instituto San Ignacio de Loyola.	Cuestionario	ARAKAKI TOMA KYOMI ANGELA, CERON MOSQUERA CESAR AUGUSTO,

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

Criterios	Indicadores	Deficiente 0- 20%	Regular 21- 40%	Buena 41- 60%	Muy buena 61-80%	Excelente 81- 100%
1. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado				X	
2. Objetividad	Está expresado en conductas observables				X	
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología				X	
4. Organización	Existe una organización lógica.				X	
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad				X	
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias				X	
7. Consistencia	Basado en aspectos teórico científicos				X	
8. Coherencia	Entre los índices, indicadores y las dimensiones				X	
9. Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnostico				X	
10. Pertinencia	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación.				X	

III. OPINION DE APLICACIÓN

- ☒ Aplicable
- ☐ Aplicable después de corregir
- ☐ No aplicable

IV. PROMEDIO DE VALIDACIÓN

71 % BUENO

V. DATOS DEL EXPERTO

DNI	ORCID	COD. INVESTIGADOR RENACYT	Celular
45144294	https://orcid.org/0000-0003-2264-1186	P0130610	+51 956 202 509

Lugar y fecha: Lima, 12 de junio de 2024.

QUIJANO ARANIBAR IVAN ERNESTO

DNI: 45144294