



DOI: <http://dx.doi.org/10.23857/dc.v7i4>

Ciencias Económicas y Empresariales
Artículo de investigación

Estrés laboral y rendimiento laboral de los trabajadores en entidades financieras

Job stress and job performance of employees in financial institutions

Estresse de trabalho e desempenho de trabalho dos colaboradores de instituições financeiras

Edy Larico-Mamani^I
edylarico@hotmail.com

Demetrio Flavio Machaca-Huancollo^{II}
fmachacah@gmail.com

Leopoldo Wenceslao Condori-Cari^{III}
leowen0621@hotmail.com

Kelly Apaza-Apaza^{IV}
kelly.apaza07@gmail.com

Correspondencia: edylarico@hotmail.com

***Recibido:** 25 junio de 2021 ***Aceptado:** 31 de julio de 2021 * **Publicado:** 13 de agosto de 2021

- I. Licenciado en Administración y Marketing, Ingeniero de Sistemas, Doctor en Educación, Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez, Juliaca, Perú.
- II. Ingeniero de Sistemas, Licenciado en Educación, Magíster en Gestión Empresarial, Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez, Juliaca, Perú.
- III. Licenciado en Administración de Empresas, Magíster en Administración, Doctor en Educación. Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez, Juliaca, Perú.
- IV. Licenciado en Administración y Marketing. Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez, Juliaca, Perú.

Resumen

Objetivo: El objetivo de la investigación es establecer el grado de incidencia entre el estrés laboral y el rendimiento laboral de los trabajadores de las Cooperativas de Ahorro y Crédito de la ciudad de Juliaca. **Material y métodos:** Esta investigación se basa en el enfoque cuantitativo, diseño no experimental de corte transversal, de tipo básica y nivel descriptivo – correlacional. Para obtener los resultados se utilizó la técnica de la encuesta y su respectivo cuestionario; este instrumento se aplicó a 70 empleados de las Cooperativas de Ahorro y Crédito de Juliaca. **Resultados:** El estrés laboral en poca medida afecta a los trabajadores más del 25%, es decir, los trabajadores de estas instituciones financieras tienen estrés laboral en contra de su salud, por varios factores como: la sobre carga laboral, demasiada exigencia laboral, alto nivel de responsabilidad, las condiciones de trabajo son poco favorables y bajo clima laboral. Por otro lado, el rendimiento laboral tiene una connotación moderadamente baja, en promedio es del 24%, lo que implica, pese al esfuerzo por cumplir sus objetivos los trabajadores por sus competencias laborales, son favorables, igual son afectados por el estrés laboral. **Conclusión:** Se concluye que el estrés laboral incide de manera negativa en el rendimiento laboral de los trabajadores de las Agencias de Cooperativas de Ahorro y Crédito de la ciudad de Juliaca.

Palabras Clave: Sobrecarga laboral; exigencia laboral; condiciones de trabajo; clima laboral; responsabilidad.

Summary

Objective: The objective of the research is to establish the degree of incidence between work stress and work performance of workers in Savings and Credit Cooperatives in the city of Juliaca. **Material and methods:** This research is based on a quantitative approach, non-experimental cross-sectional design, basic and descriptive-correlational level. To obtain the results, the survey technique and its respective questionnaire were used; this instrument was applied to 70 employees of the Savings and Credit Cooperatives of Juliaca. **Results:** Job stress affects more than 25% of the workers, that is, the workers of these financial institutions have job stress against their health, due to several factors such as: work overload, too much work demands, high level of responsibility, unfavorable working conditions, and low work environment. On the other hand, job performance has a moderately low connotation, on average 24%, which implies that, despite the effort to meet their objectives, workers, because of their work skills, are favorable, they are still affected by work

Estrés laboral y rendimiento laboral de los trabajadores en entidades financieras

stress. Conclusion: It is concluded that work stress has a negative impact on the work performance of the workers of the Savings and Credit Cooperative Agencies in the city of Juliaca.

Keywords: Work overload; work demands; working conditions; work environment; responsibility..

Resumo

Objetivo: O objetivo da pesquisa é estabelecer o grau de incidência entre o estresse no trabalho e o desempenho laboral dos trabalhadores das Cooperativas de Poupança e Crédito do município de Juliaca. **Material e métodos:** Esta investigação assenta numa abordagem quantitativa, com delineamento transversal não experimental, de tipo básico e nível descritivo-correlacional. Para a obtenção dos resultados, utilizou-se a técnica de levantamento e seu respectivo questionário; Esse instrumento foi aplicado a 70 funcionários das Cooperativas de Poupança e Crédito Juliaca. **Resultados:** O estresse no trabalho atinge um pouco mais de 25% dos trabalhadores, ou seja, os trabalhadores dessas instituições financeiras apresentam estresse no trabalho contra a saúde, devido a diversos fatores, tais como: excesso de trabalho, demasiada demanda de trabalho, alto nível de responsabilidade, trabalho as condições são desfavoráveis e o ambiente de trabalho baixo. Por outro lado, o desempenho no trabalho tem uma conotação moderadamente baixa, em média é de 24%, o que implica que, apesar do esforço para cumprir os seus objetivos, os trabalhadores pelas suas competências profissionais são favoráveis, continuam a ser afetados pelo estresse laboral. **Conclusão:** Conclui-se que o estresse laboral impacta negativamente no desempenho laboral dos trabalhadores das Cooperativas de Poupança e Crédito do município de Juliaca.

Palavras-chave: Sobrecarga de trabalho; exigência de trabalho; condições de trabalho; ambiente de trabalho; responsabilidade.

Introducción

El estrés laboral es un problema socio-productivo que ha sido muy notorio en muchas organizaciones, la mayoría de los trabajadores viven con demasiado estrés producido por las actividades diarias y sobre todo por la carga laboral que se impone sobre ellos, El estrés laboral ha traído consigo otros padecimientos los cuales son: fatiga, dolor de espalda, fatiga visual, depresión, ansiedad, problemas gástricos, falta de concentración, etcétera; el cual dificulta el normal rendimiento de los mismos.

Estrés laboral y rendimiento laboral de los trabajadores en entidades financieras

Se sabe que existe un estrés normal que ayuda a reaccionar de manera positiva en las actividades normales en un centro de trabajo, sin embargo, cuando llega a sobrepasar del límite ya no es saludable para el trabajador y comienza a disminuir el rendimiento de sus actividades, causando alteraciones tanto físicas como psicológicas que se convierte en negativo.

Ahora bien, las oficinas de personal de las organizaciones deben tomar muy en cuenta todos los factores que afectan al trabajador, esto debido a que la organización debe lograr los objetivos propuestos para tener un mejor resultado y alcanzar la mayor productividad para el beneficio económico de la empresa. Particularmente en las Cooperativas de Ahorro y Crédito de las agencias en la ciudad de Juliaca, existen muchos trabajadores que sufren de algunas enfermedades producto del estrés laboral y ello rompe el delicado equilibrio cuerpo-mente del organismo de los trabajadores, no es extraño que un trabajador que comienza a manifestar signos de ansiedad en sus primeras etapas acabe desarrollando más tarde problemas cardiovasculares e incluso llegar al infarto.

Es por esto que se ha tomado en cuenta esta problemática para trabajar en ellos capacitándoles en estrategias para afrontar el estrés, como una situación inevitable por la que todos pasamos, pero el desafío consiste en hacer frente a la situación de la manera más saludable posible en beneficio personal con respecto a la salud mental de los trabajadores de la Institución financiera arriba mencionada.

La investigación busca responder a la interrogante general: ¿Cómo incide el estrés laboral en el rendimiento de los trabajadores de las Cooperativas de Ahorro y Crédito en las agencias de la ciudad de Juliaca?

Se plantea el objetivo general de determinar la incidencia del estrés laboral en el rendimiento laboral de los trabajadores de las Cooperativas de Ahorro y Crédito en las agencias de la ciudad de Juliaca.

Se realizó el presente trabajo de tesis, porque el estrés es un problema muy presente en la actualidad en los trabajadores de estas Cooperativas de Ahorro y Crédito, o de cualquier institución financiera el cual puede influir en el rendimiento laboral.

Este mal deteriora las relaciones humanas en una organización, que puede causar un bajo rendimiento laboral e insatisfacción de parte del trabajador; razón por el cual es necesario su tratamiento. El estrés se manifiesta como un mecanismo de defensa preparado por nuestro organismo para hacer frente a situaciones nuevas, con un nivel de exigencia alta; el problema surge

cuando esta respuesta natural de nuestro cuerpo se activa por largo tiempo y en exceso provocando problemas de salud a corto y mediano.

El estrés laboral

Según Cano (2002, como se citó en Gamonet, 2016) indica que “hablamos de estrés cuando se produce una discrepancia entre la demanda del ambiente, y los recursos que la persona necesita para hacerles frente” (p. 32). El estrés es una respuesta natural por parte del ser humano, que de primera instancia nos ayuda a responder rápidamente y eficazmente esta situación.

Asimismo, Selye (como se citó en Blanco, 2003) nos precisa que el estrés es una respuesta de nuestro organismo frente a las situaciones nuevas que se nos impongan.

Por otro lado, sobre el estrés laboral, según la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2016): Es una respuesta física y emocional a un daño causado por un desequilibrio entre las exigencias, los recursos y capacidades percibidas de un individuo para hacer frente a esas exigencias. El estrés relacionado con el trabajo está determinado por la organización del trabajo, el diseño del trabajo y las relaciones laborales, y tiene lugar cuando las exigencias del trabajo se exceden de las capacidades, recursos o necesidades del trabajador y no coinciden con las expectativas de la cultura organizativa de una empresa.

En lo referente a estrés laboral, el propio Selye, precisa que, según la duración de resistencia del individuo, dependerán las fases del estrés. i) primera fase de alarma: fase de corta duración, se da ante las situaciones de la vida, es una reacción natural del organismo frente a lo que considera una agresión externa, ii) segunda fase de resistencia: se produce cuando la situación de estrés se prolonga en el tiempo, la duración de esta fase es variable de acuerdo a la reacción de nuestro organismo, iii) tercera fase de agotamiento: fase en la cual nuestro organismo ya no puede resistir más a las situaciones de estrés y puede ocasionar consecuencias para la salud.

Además, Selye plantea que existen dos tipos de estrés laboral: i) estrés, que se trata del estrés positivo, nuestro organismo lo produce como respuesta eficaz al estrés, para hacer frente a situaciones nuevas que requieren un nivel de atención alta; ii) distrés, que viene a ser el estrés negativo, cuando nuestro organismo reacciona de manera inadecuada al estrés, ante situaciones prolongadas y repetitivas en el tiempo.

En otro momento Robbins (2004), nos señala que el grado de estrés que se produce en el empleado se clasifica en cuatro categorías: Empleos activos, donde los sujetos trabajan a mucha presión

para el rendimiento y para la solución de problemas; Empleos de poca tensión, en las que son pocas las personas que trabajan y tienen mayor participación en la toma de decisiones; Empleo pasivos, en el que se dispone de poca demanda de habilidades y procesos mentales y con poco espacio para la toma de decisiones y Empleos de gran tensión, aquí los empleos tienen horarios de trabajo largos, procedimientos estrictos y muy poco tiempo libre, implica mucha presión para el rendimiento y poco margen para la toma de decisiones.

El rendimiento laboral

El rendimiento implica la productividad y competitividad del personal en su puesto de trabajo, para lo cual, las organizaciones realizan los procesos de selección y buscan resultados a través de técnicas de mejora continua.

Por su parte, Chiavenato (2008) sostiene que el rendimiento laboral: “Es un conjunto de conductas del trabajador en cuanto a sus funciones; conocido como desempeño laboral” (p.15).

El rendimiento laboral puede certificar el triunfo o la ruina de una empresa en cualquier campo, ya que unos empleados alegres son trabajadores productivos y motivados. Y de acuerdo al autor Mondy (2010) depende de la integración, motivación, responsabilidad, actitud, el liderazgo y el orden. Estas simples actitudes cambian el total rendimiento de los trabajadores, dándoles el sentido de pertenencia de la empresa u organización.

Existen factores que influyen en el rendimiento laboral, a este respecto, Bota (1998) menciona que “existen existe 7 factores que indiscutiblemente influyen en el rendimiento laboral, que son la motivación, el centro de trabajo, el establecimiento de objetivos, reconocimiento del trabajo, participación del empleado, formación – desarrollo profesional y liderazgo empresarial” (p.120).

La motivación, es un elemento indispensable y de gran importancia en la vida como en la familiar, en la educación, en el aspecto laboral convirtiéndose un elemento primordial. Castellanos (2014) sostiene que la motivación es parte de la empresa, del trabajador y de la economía, además el dinero es un factor que permite que los trabajadores se motiven y por lo tanto, hay que tener en cuenta también que muchos trabajadores trabajan en función a los objetivos. De manera que, la motivación ayuda a las personas a seguir sus planes con decisión, hacia metas previamente planteadas, siendo un incentivo para las conductas futuras. La importancia que pueda sentir un empleado en su centro de trabajo es primordial para desempeñar correctamente sus funciones teniendo los conocimientos, habilidades y la experiencia suficiente para garantizar su permanencia.

Estrés laboral y rendimiento laboral de los trabajadores en entidades financieras

El establecimiento de objetivos, de acuerdo a Gandara (1998) es una técnica muy recomendable para motivar a los empleados, debido a que se fundan objetivos que se deben desarrollar en un lapso de tiempo, tras esta técnica se provee que el empleado se sentirá orgulloso de haber cumplido estos objetivos y retos. Para lo cual, se debe pensar que, al poder fijar los objetivos dentro de una organización, los empleados se sentirán motivados para poder cumplir de una forma correcta el objetivo planteado.

El reconocimiento del trabajo de acuerdo a Godoy (2010), es una de las técnicas que más relevancia tiene, los empleados suelen fijarse a menudo que cuando hacen un trabajo bien y el jefe no lo reconoce, por lo que se desmotiva hasta el mejor trabajador; sin embargo, es importante que el jefe inmediato o gerente, pueda reconocer el trabajo que realiza cada persona, ya que de esta manera se sentirá motivado sobre las tareas realizadas dentro de la empresa.

Chiavenato (2008) manifiesta que cuando el empleado participa en la planificación y el control de sus tareas puede sentirse con más confianza y por lo tanto se sentirá que forma parte de la empresa; de manera que, permitirá alcanzar objetivos organizacionales para el desarrollo productivo y activo con los demás miembros de la organización. Todos los empleados se sienten motivados con su desarrollo personal y profesional, porque les ayuda en su rendimiento el cual es importante para disminuir riesgos laborales.

Otro factor que es influyente es el liderazgo empresarial, el cual es un proceso de influir, guiar o mandar a los trabajadores de una organización hacia el éxito, cumpliendo las metas y objetivos de la empresa. Un buen desempeño por parte de los directivos resulta de un conjunto de entornos, destrezas, cualidades, y conductas. Además, Rodríguez (2002) destaca que dentro del rendimiento laboral, el liderazgo es un elemento significativo porque ayuda a guiar a los empleados de la empresa a seguir sus metas y objetivos que ayudaran al bienestar de la organización, el liderazgo al considerarse empresarial se dirige a la productividad, tendiendo como objetivo mejorar la eficiencia en las áreas laborales, favoreciendo la responsabilidad, donde cada uno de los integrantes tiene la oportunidad de superación.

Hay que destacar que la comunicación entre empleados y directivos sirve para tener mejor informado a los trabajadores sobre los requerimientos y actualizaciones constantes de la empresa, también para estar pendientes de las necesidades, para satisfacerlas en la medida en que se pueda.

Aunque algunos autores señalan diferencias conceptuales entre rendimiento laboral y desempeño laboral; en este trabajo, se considera que ambos término son utilizados indistintamente; de esta

Estrés laboral y rendimiento laboral de los trabajadores en entidades financieras

manera el desempeño laboral o rendimiento laboral, es la manera en que los empleados realizan su trabajo, siendo evaluados durante las revisiones de su rendimiento, mediante el cual un jefe tiene en cuenta factores como la capacidad de liderazgo, la gestión del tiempo, las habilidades organizativas y la productividad para examinar a cada empleado de forma individual.

El rendimiento laboral es la manera de proceder de una persona dentro del ámbito empresarial, siendo de ayuda para poder obtener los objetivos de la organización, favoreciendo en la calidad de productos o servicios que ofrecen a los clientes.

Aunque existen ventajas y desventajas del rendimiento laboral; a este respecto, Chiavenato (2008) determina que existen ciertas ventajas y desventajas del rendimiento organizacional: i) mejora el ambiente empresarial, promoviendo confianza y credibilidad del personal, eliminando perjuicios arbitrarios, ii) incita al personal a conservar una apariencia de progreso permanente, iii) abastece la retroalimentación necesaria al empleado para conocer su desempeño, iv) observa las necesidades de capacitación, en caso de haber un escaso desempeño, se confiere a los empleados capacitaciones en lo que requieran ser fortalecidos. El mismo autor agrega que existen desventajas: i) se expone un criterio subjetivo del jefe, desprestigiando al sistema y generándose desventajas por los errores del evaluador, ii) para la evaluación objetiva y equitativa es necesario la capacitación de los evaluadores como criterio o norma de producción, los cuales son obviados en ocasiones, iii) las evaluaciones en el personal en ocasiones genera cierta ansiedad, por el desarrollo de funciones con desinterés, por los resultados y las metas, temor del trabajador al ser analizado en cuanto a su desempeño, reflexionando que puede ser expulsado por un rendimiento deficiente en sus tareas, por lo que en las fases evaluativas se esfuerzan más por su trabajo, por lo tanto, se debe dar a conocer al trabajador los objetivos y resultados que se pretende obtener con la evaluación del desempeño, y iv) se basa en los salarios y mejoras salariales por los logros o esfuerzos del empleado.

Metodología

La presente investigación se basa en el enfoque de investigación cuantitativa, de diseño no experimental de corte transversal, de nivel correlacional y de tipo básica. Se dice de nivel descriptivo porque se ha identificado las características de las situaciones del estrés y su efecto en el rendimiento laboral de en trabajadores de instituciones de agencias cooperativas de ahorro y crédito, por otro lado, es relacional porque al mismo tiempo se conoce el grado de asociación que tienen ambas variables de estudio.

Estrés laboral y rendimiento laboral de los trabajadores en entidades financieras

Para lograr el objetivo de la investigación, se ha considerado a los trabajadores de las agencias de cooperativas de ahorro y crédito de la ciudad de Juliaca, por ser una ciudad que concentra la mayor cantidad de actividades económicas en los diferentes rubros comerciales e industriales, así como por la existencia en mayor número de agencias de cooperativa de ahorro y crédito en la región Puno del Perú, en este contexto la población representa 120 trabajadores, para ello se ha seleccionado una muestra de 70 trabajadores, muchos de ellos eventuales.

La técnica utilizada ha sido la encuesta, mediante el cual se ha obtenido y elaborado la matriz de datos de manera rápida y eficaz, consecuentemente se ha utilizado el cuestionario como instrumento de acopio de datos para ambas variables. Se ha formulado preguntas del cuestionario de la variable estrés laboral, en cinco dimensiones (formular las preguntas del cuestionario se ha dividido en cinco dimensiones (sobrecarga laboral, exigencia laboral, nivel de responsabilidad, condiciones de trabajo y clima laboral), y las preguntas para la variable desempeño laboral se ha dividido en dos dimensiones (competencia laboral y motivación laboral). Para aplicar el cuestionario se ha solicitado el permiso respectivo al responsable de recursos humanos de las cuatro agencias de cooperativas de ahorro y crédito de las agencias de la ciudad de Juliaca.

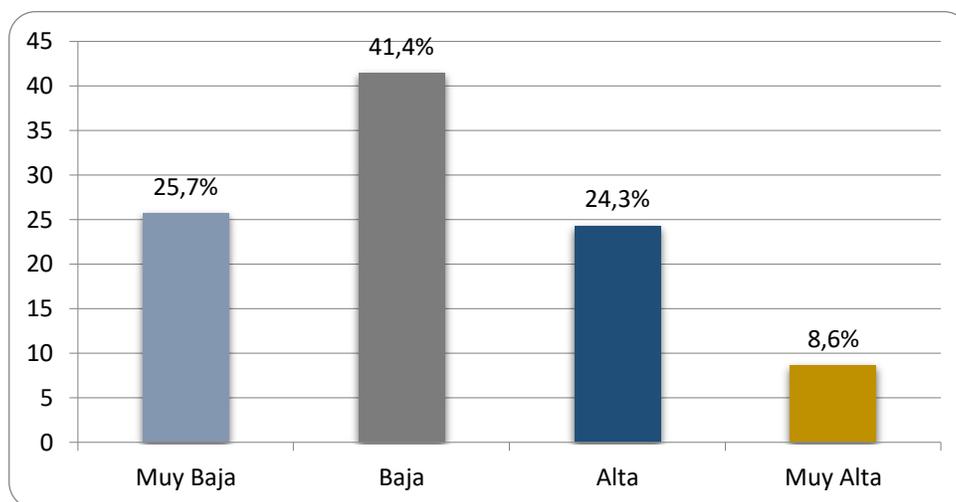
Resultados

Análisis descriptivo

De acuerdo a la encuesta aplicada a los trabajadores de las agencias de cooperativas de ahorro y crédito, el estrés laboral en un grupo de trabajadores se tiene una connotación de nivel baja que refleja un 41.4% y más aún otro grupo tienen estrés muy baja (25.7%), este resultado implica que no afecta directamente el rendimiento laboral; pero, sin embargo, otro grupo de trabajadores son afectados por el estrés con un nivel alto (24.3%) y un mínimo grupo tienen un estrés muy alto (8.6%). Los trabajadores de estas instituciones al tener estrés alto y estrés muy alto están siendo afectados enormemente su salud por muchos factores, que a la vista brotan como: la sobre carga laboral, demasiada exigencia laboral, existe alto nivel de responsabilidad, las condiciones de trabajo son poco favorables y baja clima laboral, en promedio representa más del 50%.

Estrés laboral y rendimiento laboral de los trabajadores en entidades financieras

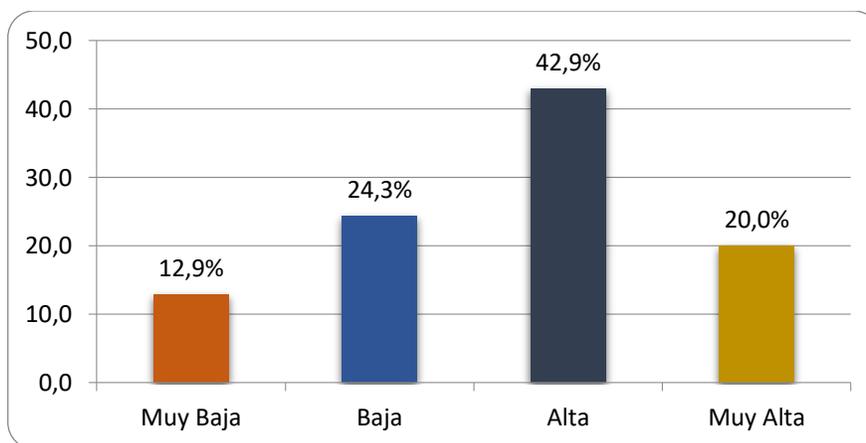
Figura 1. Distribución de frecuencias del estrés laboral de los trabajadores de las agencias de cooperativas de ahorro y crédito de la ciudad de Juliaca.



Fuente: Base de datos de la encuesta realizada a los trabajadores.

Por otro lado, los resultados de la encuesta sobre el rendimiento laboral de los mismos trabajadores, oscilan entre un rendimiento alto (42.9%) y rendimiento bajo (24.3%), lo que significa que los trabajadores se esfuerzan para mejorar su competencia laboral respecto a su conocimiento y experiencia laboral; así como se sienten motivados por haber recibido una capacitación adecuada, reconocimientos por haber alcanzado los objetivos y metas trazadas inherentes a los intereses de la institución.

Figura 2. Distribución de frecuencias del rendimiento laboral de los trabajadores de las agencias de cooperativas de ahorro y crédito de la ciudad de Juliaca.



Fuente: Base de datos de la encuesta realizada a los trabajadores

Análisis inferencial

Para validar la hipótesis del investigador, se ha optado por realizar la prueba de hipótesis, considerando la secuencia lógica para tomar una decisión definitiva, de la siguiente manera:

a) Planteamiento de la hipótesis

Hipótesis nula (H_0): El estrés no influye en el rendimiento de los trabajadores de las Agencias de Cooperativas de Ahorro y Crédito de la ciudad de Juliaca.

Hipótesis alterna (H_a): El estrés influye significativamente en el rendimiento de los trabajadores de las Agencias de Cooperativas de Ahorro y Crédito de la ciudad de Juliaca.

b) Nivel de significancia:

$$\alpha = 0.05$$

c) Estadístico de prueba

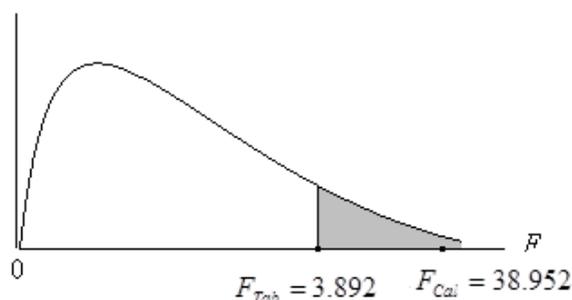
$$F = \frac{CMR}{CME} \text{ Que se distribuye según con 1 grado de libertad en el numerador y } n-2 \text{ grados de}$$

libertad en el denominador.

d) Región Crítica

Para $\alpha = 0.05$, en la tabla F se encuentra el valor crítico de la prueba:

$$F_{0.95,1,68} = 3.892$$



e) Cálculos

Tabla 1. Análisis de Varianza para los datos del estrés en el rendimiento laboral de los trabajadores de la Cooperativa Credicoop Arequipa en las agencias de la ciudad de Juliaca.

ANOVA^a

| Modelo | Suma de cuadrados | gl | Media cuadrática | F | Sig. | |
|--------|-------------------|----------|------------------|----------|--------|-------------------|
| 1 | Regresión | 2195,205 | 1 | 2195,205 | 38,952 | ,000 ^b |
| | Residuo | 3832,281 | 68 | 56,357 | | |
| | Total | 6027,486 | 69 | | | |

Estrés laboral y rendimiento laboral de los trabajadores en entidades financieras

- a. Variable dependiente: rendimiento laboral
- b. Predictores: (Constante), Estrés laboral

El Anova nos muestra una p-valor (sig.) de 0.000, resultado que indica que para nuestra investigación el modelo de regresión lineal simple elegida para los trabajadores de las agencias de cooperativas de Ahorro y Crédito de la ciudad de Juliaca, es válido con un nivel de significancia al 5%. De margen de error y un 95% de confiabilidad.

Tabla 2. Modelo estadístico del variable rendimiento laboral de los trabajadores de las Agencias de Cooperativas de Ahorro y Crédito de la ciudad de Juliaca.

Coefficientes^a

| Modelo | Coeficientes no estandarizados | | Coeficientes estandarizados | t | Sig. |
|--------|--------------------------------|----------------|-----------------------------|-------|------|
| | B | Error estándar | Beta | | |
| 1 | (Constante) | 70,249 | | 9,937 | ,000 |
| | Estrés laboral | -,719 | ,115 | -,603 | ,000 |

a. Variable dependiente: Rendimiento laboral

Dónde:

La variable dependiente es: Rendimiento Laboral

La variable independiente es: Estrés

Los resultados obtenidos son:

$$\beta_0 = \text{Contante} = 70.249$$

$$\beta_1 = \text{Estres laboral} = -0.719$$

Por lo tanto, el modelo de regresión lineal simple es el siguiente:

$$\hat{Y} = 70.249 - 0.719X_1 + \varepsilon_i$$

Respecto a la prueba t de Student se ha obtenido los siguientes resultados:

Constante = 9.937

Estrés laboral = -6.241

El resultado obtenido mediante la prueba t de Student nos indica que los coeficientes calculados para la constante y estrés laboral son estadísticamente diferentes de cero, lo que significa que el

Estrés laboral y rendimiento laboral de los trabajadores en entidades financieras

modelo es utilizable para el grupo de trabajadores de estas agencias de cooperativas de Ahorro y Crédito de la ciudad de Juliaca.

En cuanto a la hipótesis alterna, el análisis de regresión lineal simple nos permite señalar que existe influencia lineal significativa del estrés laboral (X) en el rendimiento laboral (Y) en los trabajadores de las agencias de cooperativas de la ciudad de Juliaca. De acuerdo al resultado obtenido encontramos un p-valor de 0.000, lo cual determina que el coeficiente de regresión lineal simple es significativo al 0.05, esto significa que $P = 0.000$ entonces $P = 0.000 < 0.05$ por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

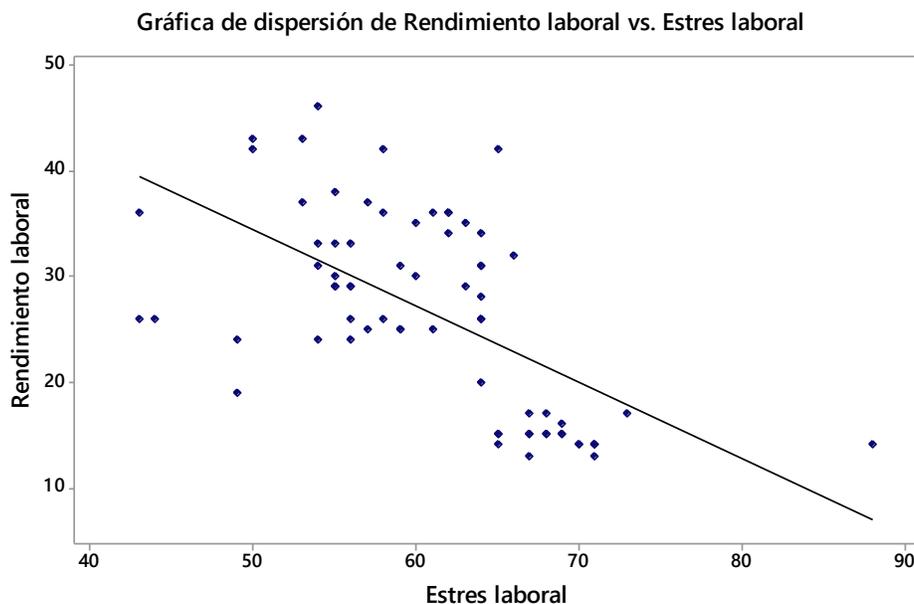
Tabla 3. Modelo estadístico del variable estrés laboral de los trabajadores de las Agencias de Cooperativas de Ahorro y Crédito de la ciudad de Juliaca.

Resumen del modelo

| Modelo | R | R cuadrado | R cuadrado ajustado | Error estándar de la estimación |
|--------|-------------------|------------|---------------------|---------------------------------|
| 1 | ,603 ^a | ,364 | ,355 | 7,507 |

a. Predictores: (Constante), Estrés laboral.

Figura 3. Diagrama de dispersión de rendimiento laboral y estrés laboral



FUENTE: Elaboración propia.

Cabe indicar que el índice de eficiencia del modelo aplicado resulta aceptable, puesto que se ha obtenido un R^2 (R cuadrado) de 0.364. Así mismo R^2 nos permite realizar una explicación y predicción de las variables involucradas en nuestra investigación. Por consiguiente, R^2 nos indica que la variable independiente (estrés laboral) explica el comportamiento de la variable dependiente (rendimiento laboral) en un 36.4%, para los trabajadores de las agencias de Cooperativas de Ahorro y Crédito de la ciudad de Juliaca.

f) Decisión

A un nivel de significación del 5% $F_{Cal} = 38.952$ cae en la región de rechazo, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna y se concluye que el estrés influye significativamente y linealmente de manera negativa en el rendimiento laboral de los trabajadores de las Agencias de Cooperativas de Ahorro y Crédito de la ciudad de Juliaca.

Discusión de resultados

El objetivo de esta investigación fue investigar la relación del estrés laboral con desempeño laboral, basada en el comportamiento de los trabajadores de la Cooperativa CREDICOOP Arequipa. Los resultados indican que existe una relación negativa entre el estrés y el desempeño laboral, la que es corroborada por Hojat (2013), la experiencia de estrés, como demanda del medio, es muy frecuente y supone una respuesta adaptativa que contribuye al desempeño eficaz en muchas esferas de la vida que conducen al trabajador a actitudes y conductas negativas que le producen insatisfacción laboral, tensión, propensión al abandono, o un desempeño bajo en la actividad laboral.

Según Zúñiga (2019), el estrés tiene una relación directa con el desempeño laboral, y otras variables más; según las diversas investigaciones realizadas y bases teóricas estudiadas sobre el tema. El estrés laboral es un problema cada vez más frecuente, sin embargo, a pesar de que existen programas para tratarlo y prevenirlo, no ha disminuido, según las estadísticas.

Para Capurro (2018), el estrés es la respuesta física y emocional estimulada en el ser humano por una situación física, psicológica o social que produce inseguridad y la no adaptación a los cambios, es decir se libera un estímulo que se denomina estresor de tal magnitud que produce tensión, de esta manera se prepara el cuerpo y la mente para enfrentar los hechos; siendo dañino para el ser humano y puede alterar el organismo, lo que conllevaría a la enfermedad física y mental e incluso llevar a la muerte

Estrés laboral y rendimiento laboral de los trabajadores en entidades financieras

Según Weisenger (2015) precisa que el trabajo a presión es una situación en la que el trabajador percibe que su desempeño dependerá de algo muy importante en el proceso de cumplimiento de las tareas asignadas. La presión en el centro de trabajo implica sentimientos de ansiedad y a veces temor a equivocarse muchas cosas. Es habitual creer y sentir presión durante una presentación ante un cliente o en una entrevista de trabajo, esto afecta a los estímulos internos del ser humano. El resultado obtenido en el presente trabajo de investigación corrobora con respecto a la variable independiente (estrés laboral) y la variable dependiente (rendimiento laboral), se demuestra que el estrés laboral influye de manera negativa en el rendimiento de los trabajadores de la Cooperativa CREDICOOP Arequipa.

Conclusión

La cifra del estrés (25%) afecta moderadamente el rendimiento laboral de los trabajadores que llega al 24%, además, se conoce que es mayor a la α a un nivel de significación del 5%, en tal sentido, se acepta la hipótesis alternativa y se concluye que el estrés influye significativamente, pero de manera negativa en el rendimiento laboral de los trabajadores de las Agencias de Cooperativas de Ahorro y Crédito de la ciudad de Juliaca.

Referencias

1. Bedoya, J. (2012). Estudio de la influencia del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores del área operativa de la empresa pública Correos del Ecuador. [Tesis de pregrado, Facultad de Ciencias Psicológicas, Universidad Central de Ecuador, Ecuador – Quito]. Recuperado de <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/1848>
2. Bota, V.H. (1998). Rendimiento laboral y los factores que influyen para que el trabajador alcance altos índices de productividad.
3. Blanco, M. (2003). El estrés en el trabajo. *Revista Ciencia y Cultura*. 1(12), 71-78. Recuperado de <http://www.scielo.org.bo/pdf/rcc/n12/a08.pdf>
4. Cano, A. (2012). *Estrés: cómo aprender a superarlo* (1ª. ed.). Barcelona, España: Océano Ambar. Recuperado de <https://latam.casadellibro.com/libro-estres/9788475567952/2036977>.

Estrés laboral y rendimiento laboral de los trabajadores en entidades financieras

5. Capurro, M. A. (2018). Impacto de la comunicación interna en el estrés laboral en el departamento de aprobación de créditos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo S.A. en el 2018. [Tesis de licenciatura]. Repositorio de la Universidad Privada del Norte. <http://hdl.handle.net/11537/14016>.
6. Castellanos, L. (2014). Administración de recursos humanos. Recuperado de <http://luiscastellanos.wordpress.com>
7. Cervantes & Contreras, (1999). Estrés laboral de las enfermeras del área de emergencia del Hospital Loayza [Tesis de pregrado, Facultad de Enfermería. UNMSM]. Recuperado de <http://www.com.pe/inves/salud.eco/enfermeria.unms0003.thm>
8. Chiavenato, I. (2008). Administración de recursos humanos: el capital humano de las organizaciones (8.a ed.). México: Mc-Graw Hill.
9. Gamonet, J. S. (2016). Estrés y desempeño laboral de los trabajadores del Instituto Superior de Educación Público Sagrado Corazón de Jesús - Chiclayo 2016 [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo, Chiclayo, Perú].
10. Gandara, L. (1998). Reclutamiento y selección de personal (1.a ed.) México: Pearson Educación.
11. Godoy. (2010). Técnicas de selección de personal [archivo PDF]. Recuperado de <https://www.recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2015/05/43/Cancinos-Andrea.pdf>
12. Hojat, D. (2013). The Relationship of Job Stress with Turnover Intention and Job Performance: Moderating Role of OBSE, *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 84(2013), 706-710, ISSN 1877-0428. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1877042813017059>
13. Mondy, R. W. (2010). Administración de recursos humanos. (11.a ed.). México: Pearson Educación.
14. Organización Internacional del Trabajo (2016). Estrés en el trabajo: un reto colectivo (1.a ed.) [archivo PDF], Ginebra, Suiza. Recuperado de http://www.ilo.org/safework/info/publications/WCMS_466549/lang--es/index.htm
15. Rodríguez, J. (2002). Administración moderna de personal (6.ª ed.). México: Thomson.
16. Robbins, S. P. (2004). Comportamiento organizacional. (10.a ed.). México: Pearson Educación.

Estrés laboral y rendimiento laboral de los trabajadores en entidades financieras

17. Típula, M. (2001). Estrés en enfermeras y su relación con la satisfacción del paciente respecto a la atención recibida en el Hospital Regional Manuel Núñez Butrón, Puno, 2001 [Tesis de pregrado, Facultad de Enfermería, UNA, Puno].
18. Weisinger, H., & Pawliw-Fry, J. P. (2015). How to perform under pressure: The science of doing your best when it matters most. Hachette UK.
19. Zuñiga, E. C. (2019). El estrés laboral y su influencia en el desempeño de los trabajadores. *Gestión en el tercer milenio*, 22(44), 115–120. <https://doi.org/10.15381/gtm.v22i44.17317>.