

Universidad Católica de Santa María
Facultad de Ciencias Económico Administrativas
Escuela Profesional de Administración de Empresas



**Impacto de las metas de productividad en el nivel de estrés laboral entre
trabajadores de las sucursales de la Caja Huancayo de Arequipa 2024.**

Tesis presentada por las Bachilleres:

Quispe Calsina, Dajanna Alessandra

ORCID: 0009-0008-4399-4283

Vargas Taco, Solanhs Nereyda

OORCID: 0009-0009-1270-4009

para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración de Empresas

Asesor (a):

Mg. Rivero Fernandez, Renzo Rimaneth

ORCID: 0000-0002-9295-9790

Arequipa - Perú

2024

UCSM-ERP

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

ADMINISTRACION DE EMPRESAS

TITULACIÓN CON TESIS

DICTAMEN APROBACIÓN DE BORRADOR

Arequipa, 09 de Octubre del 2024

Dictamen: 012527-C-EPAE-2024

Visto el borrador del expediente 012527, presentado por:

2018606702 - QUISPE CALSINA DAJANNA ALESSANDRA

2018803012 - VARGAS TACO SOLANHS NEREYDA

Titulado:

**IMPACTO DE LAS METAS DE PRODUCTIVIDAD EN EL NIVEL DE ESTRÉS LABORAL ENTRE
TRABAJADORES DE LAS SUCURSALES DE LA CAJA HUANCAYO DE AREQUIPA 2024.**

Nuestro dictamen es:

APROBADO

Título Profesional/Título de Segunda Especialidad/Grado Académico a optar:

LICENCIADO (A) EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

29271323 - TEJADA VELASQUEZ JOSE EFRAIN
DICTAMINADOR



29225025 - NUÑEZ RODRIGUEZ HENRY DAVID
DICTAMINADOR



29645810 - MIDOLO RAMOS WILFREDO ROMAN
DICTAMINADOR



Impacto de las metas de productividad en el nivel de estrés laboral entre trabajadores de las sucursales de la Caja Huancayo de Arequipa 2024.

INFORME DE ORIGINALIDAD

22%

INDICE DE SIMILITUD

21%

FUENTES DE INTERNET

5%

PUBLICACIONES

11%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Católica de Santa María	3%
	Trabajo del estudiante	
2	hdl.handle.net	2%
	Fuente de Internet	
3	repositorio.ucv.edu.pe	2%
	Fuente de Internet	
4	tesis.ucsm.edu.pe	1%
	Fuente de Internet	
5	repositorio.ucsm.edu.pe	1%
	Fuente de Internet	
6	repositorio.unheval.edu.pe	1%
	Fuente de Internet	
7	www.cajahuancayo.com.pe	1%
	Fuente de Internet	
8	repositorio.uncp.edu.pe	1%
	Fuente de Internet	

DEDICATORIA

Este trabajo se lo dedico de manera especial a Dios, a mis padres, Jorgina Calsina y Alfredo Quispe por haberme forjado como persona, muchos de mis logros se los debo a ustedes entre los que incluyen este. Valoro mucho las lecciones de vida que me han impartido y por el cariño que siempre me han brindado en cada una de mis metas.

A mi hermano Santiago por el apoyo emocional que me brinda cada día y por ser la fuente de mi inspiración y motivación en este logro académico.

A mis abuelitos Nicanor y Fanny porque el orgullo que expresan hacia mi persona me motiva a dar lo mejor de mí y a mis abuelitos Luis y María que siempre están presentes acompañándome en todo.

A mi casa de estudios, por todo el conocimiento impartido durante estos 5 años de estudio.

A las grandes amistades que formé durante la carrera.

Dajanna Alessandra Quispe Calsina

El presente trabajo se lo dedico a la persona que ha sabido formarme con buenos sentimientos, hábitos y valores lo cual me ha ayudado a lo largo de mi carrera y hasta la fecha en mi día a día el saber cómo actuar ante la sociedad. Por la paciencia, amor y cada palabra de aliento que me brindaste en los momentos difíciles, este logro te lo dedico de corazón querido papito Pedro Rolando Vargas Cruz.

Solanhs Nereyda Vargas Taco

AGRADECIMIENTO

Agradezco a mi familia por su apoyo incondicional durante este proceso académico. A mis docentes por compartir sus conocimientos y experiencias. A mi asesor de tesis, por su guía y paciencia. Y a la empresa CMAC HUANCAYO S.A junto al Sr. Rolando F. A las grandes amistades que forme en la empresa por su apoyo incondicional que me brindaron cada día y me permitió realizar mi investigación, por su apertura y disposición. Gracias a todos por contribuir a este logro profesional.

Dajanna Alessandra Quispe Calsina

El principal agradecimiento a Dios por las bendiciones que me otorga cada día, a mi padre Pedro Vargas por su apoyo incondicional, a mi madre Angelica Taco por su fuerza motivadora y a mis abuelos Higidio Vargas y Letty Cruz que me dieron la fortaleza y amor para seguir adelante. Siempre les estaré agradecida por el regalo más significativo que me pudieron brindar que es mi formación profesional, ética y moral.

Solanhs Nereyda Vargas Taco

RESUMEN

El objetivo es analizar el impacto de las metas de productividad en el nivel de estrés laboral entre los trabajadores de las sucursales de la Caja Huancayo en Arequipa, 2024. Para ello, se utilizó el enfoque cuantitativo y causal, con encuestas aplicadas a los trabajadores, y un análisis estadístico basado en la correlación de Spearman debido a la no normalidad de las variables. Los resultados indican que las metas de productividad tienen un impacto significativo en el nivel de estrés laboral, mostrando una relación negativa moderada entre metas de productividad y cansancio emocional, lo que sugiere que a medida que las metas aumentan, el cansancio emocional tiende a disminuir. Además, los factores estresantes también disminuyen con el aumento de las metas de productividad. En cuanto a las conclusiones, se establece que las metas de productividad afectan directamente el estrés laboral, reduciendo el cansancio emocional y los factores estresantes, a la vez que mejoran el manejo del estrés entre los empleados, destacando la importancia del apoyo organizacional para gestionar estas variables.

Palabras clave: Metas de productividad, estrés laboral, Caja Huancayo.

ABSTRACT

The objective is to analyze the impact of productivity targets on the level of work-related stress among employees at the Caja Huancayo branches in Arequipa, 2024. For this, the quantitative and causal approach was used, with surveys administered to the workers, and statistical analysis based on Spearman's correlation due to the non-normality of the variables. The results indicate that productivity targets have a significant impact on the level of work-related stress, showing a moderate negative relationship between productivity targets and emotional exhaustion, suggesting that as productivity targets increase, emotional exhaustion tends to decrease. Additionally, stress factors also decrease as productivity targets increase. Regarding the conclusions, it is established that productivity targets directly affect work-related stress, reducing emotional exhaustion and stress factors, while improving stress management among employees, highlighting the importance of organizational support in managing these variables.

Keywords: Productivity targets, work-related stress, Caja Huancayo.

ÍNDICE

DEDICATORIA

AGRADECIMIENTO

RESUMEN

ABSTRACT

ÍNDICE

ÍNDICE DE TABLAS

ÍNDICE DE FIGURAS

INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I.	4
1. PLANTEAMIENTO TEÓRICO	5
1.1 Determinación del problema	5
1.2 Enunciado del Problema.....	6
1.3 Descripción del Problema	6
1.3.1 Campo, área y línea.....	6
1.3.2 Tipo de problema	6
1.3.3 Variables de la Investigación.....	7
1.4 Justificación.....	14
1.4.1 Justificación Académica.....	14
1.4.2 Justificación Económica.....	14
1.4.3 Justificación Social	14
1.4.4 Justificación Práctica.....	14
1.4.5 Justificación metodológica	15
2. OBJETIVOS	15
2.1 Objetivo general.....	15

2.2	Objetivos específicos	15
3.	MARCO TEÓRICO.....	15
3.1	Conceptos Básicos	15
3.1.1	Metas de Productividad.....	15
3.1.2	Dimensiones de Metas de Productividad	16
3.1.3	Estrés laboral	17
3.1.4	Dimensiones de Estrés Laboral	18
3.2	Revisión de Antecedentes de la Investigación	19
3.2.1	Antecedentes Internacionales	19
3.2.2	Antecedentes Nacionales.....	22
3.2.3	Antecedentes Locales.....	23
4.	HIPÓTESIS	25
4.1	Hipótesis General.....	25
4.2	Hipótesis Específicas	25
4.2.1	Hipótesis específica 1.....	25
4.2.2	Hipótesis específica 2.....	25
4.2.3	Hipótesis específica 3.....	25
CAPÍTULO II PLANTEAMIENTO OPERACIONAL		26
1.	ASPECTOS METODOLÓGICOS	27
1.1	Enfoque de Investigación	27
1.2	Tipo de Investigación.....	27
1.3	Nivel de Investigación	27
1.4	Diseño de Investigación	27
2.	TÉCNICAS, INSTRUMENTOS Y MATERIALES DE VERIFICACIÓN	28
2.1	Técnicas de Recolección de Datos.....	28

2.2	Instrumento de Recolección de Datos.....	28
2.3	Materiales de verificación	28
2.3.1	Validez del instrumento	28
2.3.2	Confiabilidad del instrumento	29
3.	CAMPO DE VERIFICACIÓN.....	29
3.1	Ámbito.....	29
3.2	Unidades de estudio	29
3.2.1	Población.....	29
3.2.2	Muestra.....	30
3.3	Temporalidad.....	30
4.	ESTRATEGIA DE RECOLECCIÓN DE DATOS	30
4.1	Organización.....	30
4.2	Recursos	32
	CAPÍTULO III RESULTADOS.....	33
1.	SOBRE LA EMPRESA	34
1.1	Información General de la Empresa	34
1.2	Descripción de la empresa.....	34
1.3	Reseña de la empresa	35
1.4	Misión de la Empresa.....	36
1.5	Visión de la Empresa	36
1.6	Valores de la Empresa.....	36
1.7	Servicios de la empresa	37
1.8	Organigrama de la empresa	39
1.9	Áreas de las Sucursales de Caja Huancayo en Arequipa	40
1.9.1	Área de crédito.....	40

1.9.2	Área de operaciones	40
1.9.3	Producción de la Empresa	40
2.	ANÁLISIS DESCRIPTIVO	43
2.1	Metas de Productividad	43
2.1.1	Compromiso laboral	45
2.1.2	Satisfacción del Trabajador	47
2.1.3	Cumplimiento de Objetivos	49
2.2	Nivel de Estrés Laboral	51
2.2.1	Cansancio emocional	53
2.2.2	Factores estresantes	55
2.2.3	Manejo del estrés	57
3.	ANÁLISIS INFERENCIAL	59
3.1	Prueba de normalidad	59
3.2	Contrastación de Hipótesis	60
3.2.1	Hipótesis General	60
3.2.2	Hipótesis Específica 1	62
3.2.3	Hipótesis Específica 2	65
3.2.4	Hipótesis Específica 3	68
	DISCUSIÓN	72
	CONCLUSIONES	74
	RECOMENDACIONES	76
	PROPUESTA DE MEJORA	78
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	81
	ANEXOS	86
	Anexo 1. Cuestionario	86

Anexo 2. Consentimiento de la Empresa	89
Anexo 3. Validación de Instrumentos	90
Anexo 4. Informe de Caja Huancayo	97



ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de Variables.....	8
Tabla 2 Matriz de Consistencia	10
Tabla 3 Análisis de Confiabilidad.....	29
Tabla 4 Población de la Investigación	30
Tabla 5 Recursos para la Investigación.....	32
Tabla 6 Nivel de Metas de Productividad	43
Tabla 7 Nivel de Compromiso Laboral.....	45
Tabla 8 Nivel de Satisfacción del trabajador.....	47
Tabla 9 Nivel de Cumplimiento de objetivos.....	49
Tabla 10 Nivel de Estrés Laboral.....	51
Tabla 11 Nivel de Cansancio Emocional	53
Tabla 12 Nivel de Factores Estresantes.....	55
Tabla 13 Nivel de Manejo del estrés.....	57
Tabla 14 Prueba de Normalidad	59
Tabla 15 Correlación entre Metas de Productividad y Estrés Laboral	60
Tabla 16 Correlación entre Metas de Productividad y Cansancio Emocional	63
Tabla 17 Correlación entre Metas de Productividad y Factores Estresantes	66
Tabla 18 Correlación entre Metas de Productividad y Manejo del Estrés	68

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Organigrama de Caja Huancayo	39
Figura 2 Evolución de Saldo en Colocaciones	41
Figura 3 Evolución de Saldo en Captaciones	42
Figura 4 Nivel de Metas de Productividad	43
Figura 5 Nivel de Compromiso Laboral	45
Figura 6 Nivel de Satisfacción del trabajador	47
Figura 7 Nivel de Cumplimiento de objetivos	49
Figura 8 Nivel de Estrés Laboral	51
Figura 9 Nivel de Cansancio Emocional.....	53
Figura 10 Nivel de Factores Estresantes	55
Figura 11 Nivel de Manejo del estrés	57
Figura 12 Regresión No Paramétrica entre Metas de Productividad y Estrés Laboral.....	61
Figura 13 Regresión No Paramétrica entre Metas de Productividad y Cansancio Emocional.....	63
Figura 14 Regresión No Paramétrica entre Metas de Productividad y Factores Estresantes	66
Figura 15 Regresión No Paramétrica entre Metas de Productividad y Manejo del Estrés	69

INTRODUCCIÓN

En un ambiente laboral cada vez más exigente, las empresas buscan continuamente estrategias para mejorar la productividad sin comprometer el bienestar de sus empleados. Las metas de productividad son herramientas esenciales para el crecimiento y la eficiencia operativa, pero también pueden ser fuentes significativas de estrés laboral si no se gestionan adecuadamente. El impacto del estrés laboral es profundo, afectando la salud física, la salud mental de los empleados, así como la productividad de la empresa y la calidad del servicio al cliente.

El estudio se centra en las filiales de la Caja Huancayo en Arequipa durante el año 2024. Las sucursales bancarias, conocidas por sus altas demandas y presión constante sobre los empleados, ofrecen un contexto ideal para explorar el impacto de las metas de productividad en el estrés laboral.

La justificación de esta investigación radica en la necesidad crítica de entender cómo las metas de productividad influyen en la salud de los empleados y en su productividad laboral. A nivel académico, este estudio contribuirá al cuerpo existente de conocimiento sobre la gestión de recursos humanos, proporcionando datos empíricos desde un contexto específico y dinámico. Económicamente, los hallazgos podrían ayudar a la Caja Huancayo a optimizar sus estrategias de gestión de personal, mejorando la eficiencia y reduciendo costos asociados al malestar de los empleados, como el ausentismo y la rotación de personal. Socialmente, los resultados podrían mejorar salud y cuidar el bienestar de los empleados, promoviendo un entorno laboral más saludable y productivo.

El objetivo general es analizar el impacto de las metas de productividad en el nivel de estrés laboral entre los trabajadores de las sucursales de la Caja Huancayo de Arequipa en 2024. Específicamente, el estudio busca determinar cómo las metas de productividad afectan el cansancio emocional, los factores estresantes y el manejo del estrés laboral de los

empleados. A través de un enfoque cuantitativo, utilizando herramientas estadísticas para la recopilación y análisis de datos, esta investigación proporcionará insights valiosos para la toma de decisiones estratégicas en la gestión de recursos humanos dentro de la organización.

La tesis está estructurada en cinco capítulos principales que abordan desde la conceptualización del problema hasta las recomendaciones. Cada capítulo está diseñado para construir sobre el trabajo del anterior, proporcionando un análisis coherente y detallado sobre el impacto de las metas de productividad en el estrés laboral.

El primer capítulo, establece el contexto del estudio, delineando claramente el problema de investigación. Este capítulo justifica la relevancia del estudio y define los objetivos de la investigación. La introducción también ofrece una visión sobre la importancia de investigar el impacto de las metas de productividad en la salud de los empleados. También, se realizó una Revisión de la Literatura que compila y analiza investigaciones anteriores con las metas de productividad, el estrés laboral y sus interacciones en entornos organizacionales. Este capítulo sirve como el fundamento teórico del estudio, ayudando a enmarcar las hipótesis y proporcionando una base para el desarrollo metodológico de la investigación.

El segundo capítulo describe el planteamiento operacional de la investigación. Aquí se detallan los métodos de recolección y análisis de datos, incluyendo la selección de la muestra, las herramientas estadísticas utilizadas y la estrategia para validar los resultados obtenidos. Este capítulo es crucial para entender cómo se estructuró el estudio empírico y cómo se aseguró la confiabilidad y la validez de los datos recogidos.

El tercer capítulo presenta los Resultados del estudio. Se analizan los datos obtenidos, mostrando cómo las metas de productividad impactan en diversas dimensiones del estrés laboral entre los empleados. Este capítulo es esencial para interpretar los efectos observados y para discutir las implicancias prácticas de los hallazgos en términos de gestión

organizacional y bienestar del empleado.

Finalmente, la parte final trata sobre las Conclusiones y Recomendaciones del estudio. Este capítulo resume los principales hallazgos y discute cómo se relacionan con los objetivos planteados inicialmente. Además, se proporcionan recomendaciones prácticas para la empresa, sugerencias para la mejora de políticas de productividad y bienestar, y se esbozan direcciones futuras para la investigación en esta área.





1. PLANTEAMIENTO TEORICO

1.1 Determinación del problema

El entorno laboral caracterizado por su naturaleza global y fluctuante, presenta un alto nivel de complejidad. Es un entorno dinámico que incluye fusiones empresariales, cambios en la gestión y un rápido avance tecnológico. En este contexto, las empresas se ven impulsadas a reducir costes, mejorar la eficiencia y satisfacer a los clientes cumpliendo sus expectativas. Además, el escenario laboral actual también se ve influenciado por la digitalización y la automatización, lo que lleva a una constante evolución de los roles y responsabilidades laborales. Esto puede generar desafíos en la gestión del talento, la capacitación continua y la adaptación a nuevos procesos y herramientas tecnológicas (Rodríguez & Rivas, 2011).

A medida que las empresas se esfuerzan por equilibrar los costes con la productividad, es fundamental que también presten atención a y la satisfacción de los empleados. El compromiso de los trabajadores es esencial para mantener altos niveles de productividad y calidad en el servicio al cliente. Todos estos cambios llevan a consecuencias tanto personales como económicas. Una de las consecuencias más graves que se registra hasta el momento es el estrés laboral presente en los trabajadores (Osorio & Cárdenas, 2017).

El estrés laboral surge cuando hay una presión excesiva en el entorno de trabajo. Suele ser resultado de un desajuste entre las demandas laborales (incluyendo las propias expectativas) y la capacidad o recursos necesarios para cumplirlas adecuadamente. Además, el estrés está relacionado con factores externos al trabajador, como una mala gestión empresarial o una falta de liderazgo eficiente. El estrés laboral es un tema importante a tratar ya afecta a la productividad de la empresa, y a la salud de los trabajadores (Organización Internacional del Trabajo, 2016).

El estrés laboral es más común en los países asiáticos debido a diversos factores culturales y socioeconómicos, como la presión para alcanzar altos niveles de rendimiento, jornadas laborales largas y un enfoque intenso en el éxito profesional

En nuestro país, el estrés laboral se intensificó con la pandemia, ya que trajo consigo una serie de desafíos inesperados. Por eso, la presente investigación está orientada a analizar el impacto que tienen las metas de productividad en el nivel de estrés laboral entre los trabajadores de las sucursales de la Caja Huancayo de Arequipa en el año 2024.

1.2 Enunciado del Problema

Impacto de las metas de productividad en el nivel de estrés laboral entre trabajadores de las sucursales de la Caja Huancayo de Arequipa 2024.

1.3 Descripción del Problema

1.3.1 Campo, área y línea

- Campo: Ciencias Económico Administrativas
- Área: Administración y gestión
- Línea: Administración Estratégica Sectorial

1.3.2 Tipo de problema

Esta investigación es de tipo causal, ya que concentra en examinar la relación entre causas y efectos entre distintas variables. Este enfoque busca entender cómo la variación en una variable independiente influye en una variable dependiente, facilitando así la identificación de las razones detrás de un efecto particular (Obando, 2017).

1.3.3 Variables de la Investigación

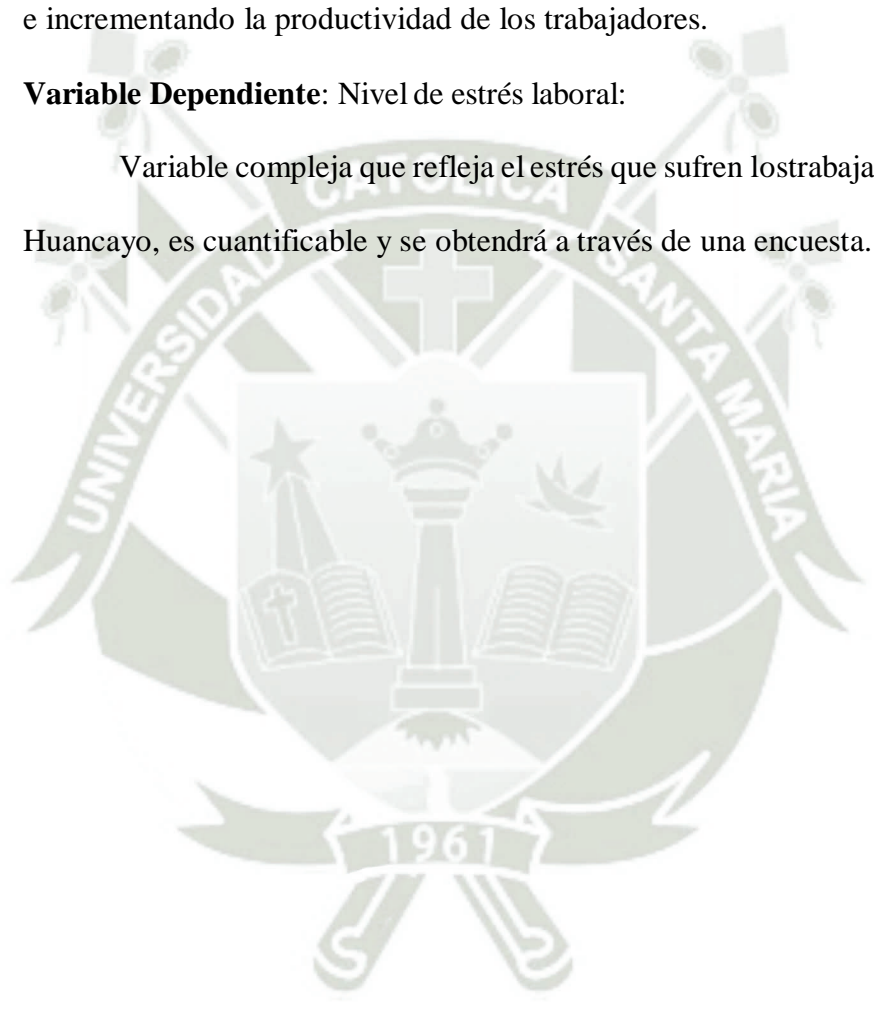
1.3.3.1 Análisis de variables

- a) **Variable Independiente:** Metas de Productividad.

Variable compleja implementada por Caja Huancayo que establece un punto a alcanzar para lograr un crecimiento sostenible, ampliando la base de clientes e incrementando la productividad de los trabajadores.

- b) **Variable Dependiente:** Nivel de estrés laboral:

Variable compleja que refleja el estrés que sufren los trabajadores de la Caja Huancayo, es cuantificable y se obtendrá a través de una encuesta.



1.3.3.2 Operacionalización de variables

Tabla 1

Operacionalización de Variables

Variables	Definición Nominal	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Variable Independiente Metas de productividad	La eficiencia en la producción puede analizarse a nivel individual, empresarial en un sector económico específico. Por lo general, la productividad laboral se mide calculando la cantidad de bienes o servicios que se producen por trabajador o por hora de trabajo. Esto puede implicar evaluar los métodos de trabajo, el uso de recursos y la implementación de tecnologías innovadoras para aumentar la producción y optimizar el rendimiento de los empleados (Atalaya, 1999).	Las metas de productividad fueron objetivos establecidos por la Caja Huancayo para guiar el desempeño de los trabajadores. Estas metas consisten en alcanzar un mínimo de ventas asignado a cada trabajador, lo que busca asegurar un nivel adecuado de ingresos y rendimiento financiero para la organización.	Compromiso laboral	Motivación	1, 2, 3, 4, 5
			Satisfacción del trabajador	Eficiencia	6, 7, 8, 9, 10
			Cumplimiento de objetivos	Resultados	11, 12, 13, 14, 15
Variable Dependiente Nivel de estrés laboral	El estrés relacionado con el trabajo se deriva de cómo se organiza el trabajo, cómo se diseña y de las relaciones laborales, y ocurre cuando las	En este estudio, se consideró que el estrés era el resultado de la tensión física y mental provocada	Cansancio emocional	Frustración	16, 17, 18, 19, 20

exigencias laborales no coinciden o superan al empleado, o cuando el conocimiento y habilidades de un empleado o grupo no concuerdan con las expectativas de la empresa (Organización Internacional del Trabajo, 2016).

por las diversas exigencias laborales. Estas demandas a menudo debían enfrentarse en condiciones desfavorables o con un nivel de responsabilidad excesivo

Factores
estresantes

Problemas

21, 22, 23,
24, 25

Manejo del
estrés

Estímulos positivos

26, 27, 28,
29, 30

Nota. Elaboración Propia



1.3.3.3 Matriz de consistencia

Tabla 2

Matriz de Consistencia

Matriz de consistencia								
Problema	Objetivo	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Técnicas	Instrumentos
Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Variable Independiente					
¿Cuál es el impacto de las metas de productividad en el nivel de estrés laboral entre	Analizar el impacto de las metas de productividad en el nivel de estrés laboral entre trabajadores de	Hipótesis Nula (H0): Las metas de productividad no tienen un impacto significativo en el nivel de estrés laboral de los	Metas de productividad	Compromiso laboral	Motivación	1, 2, 3, 4, 5	Encuesta	Cuestionario

trabajadores de las sucursales de la Caja Huancayo de Arequipa?	las sucursales de la Caja Huancayo de Arequipa	trabajadores de las sucursales de la Caja Huancayo de Arequipa, 2024. Hipótesis Alternativa (H1): Las metas de productividad tienen un impacto significativo en el nivel de estrés laboral de los trabajadores de las sucursales de la Caja Huancayo de Arequipa, 2024.	Satisfacción del trabajador	Eficiencia	6, 7, 8, 9, 10
			Cumplimiento de objetivos	Resultados	11, 12, 13, 14, 15
Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis Específicos	Variable Dependiente		
¿Cuál es el impacto de las metas de productividad en el cansancio	Determinar el impacto de metas de productividad en el cansancio	Hipótesis específica 1: Hipótesis Nula (H0): Las metas de productividad no	Nivel de estrés laboral	Cansancio emocional	Frustración
					16, 17, 18, 19, 20

<p>emocional? ¿Cuál es el impacto de las metas de productividad en los factores estresantes? ¿Cuál es el impacto de las metas de productividad en el manejo del estrés laboral?</p>	<p>emocional de los trabajadores de las sucursales de la Caja Huancayo de Arequipa, 2024. Determinar el impacto de metas de productividad en los factores estresantes de los trabajadores de las sucursales de la Caja Huancayo de Arequipa, 2024. Determinar el impacto de metas de productividad en el manejo del estrés laboral de los trabajadores de las sucursales de la Caja Huancayo de Arequipa, 2024.</p>	<p>tienen un impacto significativo en el cansancio emocional de los trabajadores. Hipótesis Alternativa (H1): Las metas de productividad tienen un impacto significativo en el cansancio emocional de los trabajadores. Hipótesis específica 2: Hipótesis Nula (H0): Las metas de productividad no tienen un impacto significativo en los factores estresantes de los trabajadores. Hipótesis Alternativa (H1): Las metas de productividad tienen un impacto</p>	<hr/> <table border="0"> <tr> <td data-bbox="1232 239 1388 335">Factores estresantes</td> <td data-bbox="1433 239 1590 335">Problemas</td> <td data-bbox="1612 239 1736 335">21, 22, 23, 24, 25</td> </tr> </table> <hr/>	Factores estresantes	Problemas	21, 22, 23, 24, 25	<table border="0"> <tr> <td data-bbox="1232 845 1388 925">Manejo del estrés</td> <td data-bbox="1433 845 1590 925">Estímulos positivos</td> <td data-bbox="1612 829 1736 925">26, 27, 28, 29, 30</td> </tr> </table>	Manejo del estrés	Estímulos positivos	26, 27, 28, 29, 30
Factores estresantes	Problemas	21, 22, 23, 24, 25								
Manejo del estrés	Estímulos positivos	26, 27, 28, 29, 30								

significativo en los factores estresantes de los trabajadores.

Hipótesis

específica 3:

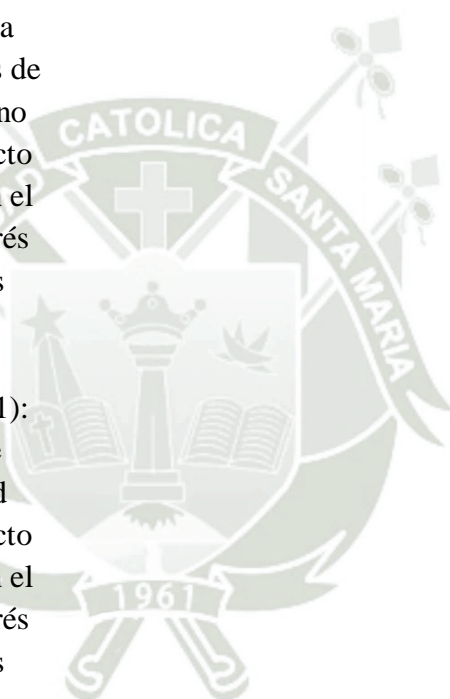
Hipótesis Nula

(H0): Las metas de productividad no tienen un impacto significativo en el manejo del estrés laboral de los trabajadores.

Hipótesis

Alternativa (H1):

Las metas de productividad tienen un impacto significativo en el manejo del estrés laboral de los trabajadores.



Nota. Elaboración Propia

1.4 Justificación

1.4.1 Justificación Académica

Este estudio contribuye al conocimiento actual sobre la conexión entre metas de productividad y estrés laboral, particularmente en el ámbito financiero. Al enfocar la investigación en una institución específica (Caja Huancayo de Arequipa), la tesis ofrecerá datos precisos sobre cómo interactúan estas variables en un contexto local determinado. La investigación también puede investigar nuevas teorías o ideas relacionadas al estrés laboral, la motivación y las prácticas de establecimiento de metas dentro de un entorno financiero.

1.4.2 Justificación Económica

Este estudio tiene implicaciones económicas directas para las instituciones financieras como la Caja Huancayo. Al identificar el impacto de las metas de productividad en el estrés laboral, la investigación puede ayudar a estas instituciones a optimizar sus políticas de gestión para mejorar la satisfacción y salud de los empleados, así como su productividad y eficiencia operativa.

1.4.3 Justificación Social

Socialmente, el estudio destacará la relevancia del bienestar de los trabajadores en el sector financiero, un sector conocido por sus altas demandas y estrés asociado. A nivel más amplio, los hallazgos podrían ser utilizados por policymakers para promover un mejor equilibrio entre las metas de productividad y la calidad laboral, contribuyendo así al debate sobre las prácticas laborales éticas y sostenibles en Perú.

1.4.4 Justificación Práctica

Los hallazgos podrían proporcionar consejos prácticos para optimizar las políticas de gestión de personal en el departamento de crédito de la Caja Huancayo.

Esto podría incluir estrategias para abordar el estrés laboral de manera eficiente. Al entender cómo las metas de productividad afectan el estrés laboral, la institución puede aplicar medidas para mejorar el bienestar de los trabajadores.

1.4.5 Justificación metodológica

Los métodos y enfoques empleados en esta tesis pueden sentar las bases para futuras investigaciones en campos relacionados, ofreciendo una referencia metodológica sólida para estudios venideros. Estos procedimientos podrían ayudar a otros investigadores a desarrollar investigaciones similares de manera más efectiva y precisa, facilitando la continuación y expansión del trabajo en áreas afines.

2. OBJETIVOS

2.1 Objetivo general

Analizar el impacto de las metas de productividad en el nivel de estrés laboral de los trabajadores de las sucursales de la Caja Huancayo de Arequipa, 2024.

2.2 Objetivos específicos

- Determinar el impacto de metas de productividad en el cansancio emocional de los trabajadores de las sucursales de la Caja Huancayo de Arequipa, 2024.
- Determinar el impacto de metas de productividad en los factores estresantes de los trabajadores de las sucursales de la Caja Huancayo de Arequipa, 2024.
- Determinar el impacto de metas de productividad en el manejo del estrés laboral de los trabajadores de las sucursales de la Caja Huancayo de Arequipa, 2024.

3. MARCO TEÓRICO

3.1 Conceptos Básicos

3.1.1 Metas de Productividad

La eficiencia en la producción puede analizarse a nivel individual, empresarial o en un sector económico específico. Por lo general, la productividad

laboral se mide calculando la cantidad lo que se produce por trabajador o por hora de trabajo. Esto puede implicar evaluar los métodos de trabajo, el uso de recursos y la implementación de tecnologías innovadoras para aumentar la producción. Además, mejorar la productividad puede tener un impacto positivo en la competitividad de una empresa o industria en el mercado, permitiéndole crecer y prosperar en un entorno empresarial en constante cambio (Cruz & Perez, 2010)

La productividad en el sector financiero se puede definir como la eficacia con la que se utilizan los recursos para alcanzar objetivos específicos, y es un indicador clave del rendimiento organizacional. Autores como Kaplan & Norton (2001) han resaltado la importancia de la productividad como una medida del éxito empresarial. Recientemente, informes como el State of the American Workplace de Gallup (2017) han reafirmado que la productividad no solo debe medirse en términos de output económico, sino también considerando el bienestar y la satisfacción del empleado, lo que conduce a un rendimiento sostenible."

Las teorías de la productividad se han expandido para incluir aspectos cualitativos como el compromiso y la satisfacción del trabajador. Según Bakker & Demerouti (2007), el modelo de Demanda-Recursos Laborales (JD-R) explica cómo los recursos laborales, incluidas las políticas claras de metas y recompensas, potencian el compromiso y la productividad de los empleados al reducir las demandas laborales excesivas y facilitar la consecución de objetivos.

3.1.2 Dimensiones de Metas de Productividad

a) Compromiso Laboral

Según Shuck & Reio (2014), el compromiso laboral es una manifestación emocional y psicológica que un empleado tiene hacia su lugar de trabajo, que directamente afecta su deseo de aprender y realizar actividades relacionadas con el

trabajo. Esto es apoyado por la investigación de Bailey et al. (2017), quienes encontraron que políticas de metas claras y alcanzables están directamente correlacionadas con niveles altos de compromiso laboral. Estos estudios sugieren que cuando las metas de productividad son percibidas como justas y alcanzables, los trabajadores se sienten más motivados para contribuir al éxito de la empresa.

b) Satisfacción del Trabajador

La satisfacción laboral, como explica una publicación reciente de Kumar & Pansari (2016), es una evaluación emocional que un empleado hace de su experiencia laboral. Investigaciones como la de Zheng et al. (2015) indican que la transparencia en las metas y el reconocimiento del esfuerzo del empleado son cruciales para la satisfacción laboral. Estos autores argumentan que metas de productividad bien estructuradas y comunicadas claramente pueden mejorar la satisfacción del trabajador al alinear sus expectativas con las de la organización, lo que a su vez potencia su rendimiento y lealtad.

c) Cumplimiento de Objetivos

La literatura sobre psicología organizacional, incluyendo el estudio de Locke & Latham (2002a), destaca que el establecimiento de metas claras y desafiantes (pero alcanzables) promueve una mayor eficacia en el cumplimiento de objetivos. Además, investigaciones de Grant & Ashford (2008) señalan que el compromiso con metas significativas para el empleado no solo potencia el cumplimiento sino también la innovación en el proceso. Esto sugiere que las metas de productividad deben diseñarse no solo considerando las necesidades de la empresa sino también las ambiciones de los trabajadores.

3.1.3 Estrés laboral

El estrés se refiere a “la respuesta física y emocional ante un perjuicio

causado por un desbalance entre las exigencias percibidas y los recursos y competencias percibidas de un individuo para satisfacer tales exigencias” (Morales & Ronquillo, 2021a). Este sucede cuando las demandas laborales no se ajustan o exceden las capacidades del trabajador, o cuando las capacidades del empleado o equipo no se ajustan a las perspectivas culturales de una empresa (Organización Internacional del Trabajo, 2016).

El estrés laboral, según Lazarus & Folkman (1984) es una reacción a las demandas que superan los recursos personales de los individuos para manejarlas. Maslach & Jackson (1981) desarrollaron el concepto de 'Burnout' o desgaste profesional, caracterizado por el cansancio emocional, la despersonalización y la reducción de la realización personal, que son respuestas comunes al estrés laboral continuo.

En el contexto de las sucursales bancarias, la carga de trabajo, la presión de tiempo y las expectativas de rendimiento son estresores significativos. Investigaciones recientes, como la de Sonnentag & Fritz (2014), han demostrado que el estrés no solo afecta la salud de los empleados sino también su capacidad para cumplir con las metas de productividad, generando un ciclo pernicioso que puede afectar la sostenibilidad organizacional.

3.1.4 Dimensiones de Estrés Laboral

a) Cansancio Emocional

El cansancio emocional ha sido extensamente estudiado en entornos laborales intensivos. Según Maslach et al. (2001), el agotamiento emocional es una respuesta al estrés laboral crónico y se caracteriza por la fatiga y una sensación de indiferencia o negatividad hacia el trabajo. Esta condición afecta la capacidad del empleado para funcionar efectivamente en el trabajo y en su vida personal. Estudios recientes de

Leiter & Maslach (2016) también han mostrado que la claridad en las metas reduce la incertidumbre y puede disminuir el cansancio emocional al hacer que los empleados se sientan más seguros y menos ansiosos acerca de sus roles y responsabilidades.

b) Factores Estresantes

Los factores estresantes en el ambiente laboral pueden incluir cargas laborales, presión por tiempos y la claridad de las expectativas. Investigaciones recientes, como las de (Demerouti et al., 2009a), han encontrado que estos factores estresantes son exacerbados cuando las metas de productividad son poco claras o percibidas como inalcanzables. Por lo tanto, una gestión efectiva de las expectativas y una comunicación clara son esenciales para mitigar estos estresores.

c) Manejo del Estrés

El manejo del estrés es crucial para el bienestar de los empleados. Según estudios de Bakker & Demerouti (2007), las estrategias de manejo del estrés que enfatizan el apoyo organizacional, como la provisión de recursos adecuados y el acceso a programas de asistencia al empleado, pueden reducir significativamente los niveles de estrés. Estos autores sugieren que fortalecer las habilidades de los empleados para manejar el estrés, a través de entrenamientos y apoyo continuo, puede mejorar la capacidad de los empleados para enfrentar las demandas laborales de manera más efectiva y saludable.

3.2 Revisión de Antecedentes de la Investigación

3.2.1 Antecedentes Internacionales

Morales & Ronquillo (2021b) en su investigación “Caracterización del estrés laboral y su impacto en la productividad en una industria maquiladora de Reynosa Tamaulipas”, Universidad Autónoma de Tamaulipas, México.

El propósito del estudio fue entender la correlación entre el estrés en el trabajo y su influencia en la productividad de los empleados en sus tareas cotidianas, como el montaje de productos, que resulta vital para la compañía. Se empleó un cuestionario de 25 preguntas orientadas a reconocer las condiciones primordiales que favorecen la emergencia del estrés. Esta herramienta se implementó en las instalaciones de una compañía transnacional de maquiladoras especializada en la fabricación de acumuladores, ubicada en Reynosa, Tamaulipas, en el año 2020. Se seleccionó a los participantes de forma aleatoria.

El estudio tiene un enfoque cuantitativo y se realizó un diseño de correlación-causal para verificar las hipótesis. Los estudios estadísticos llevados a cabo mostraron variaciones notables en la eficacia global entre trabajadores con altos grados de estrés y aquellos con niveles bajos o nulos de estrés, lo que sugiere que la productividad se ve afectada por el grado de estrés que los empleados sienten en sus labores cotidianas. Este estudio evidencia de manera estadística que mientras más estresado esté el trabajador, su rendimiento será menor.

Osorio & Cárdenas (2017) realiza la investigación titulada “Estrés laboral: estudio de revisión”, de la Universidad de San Buenaventura Medellín, Colombia.

El propósito fue analizar la noción de estrés en el trabajo, sus modelos de explicación y las variables asociadas, fundamentado en estudios recientes de los últimos cinco años. Para este fin, se examinaron 62 artículos, de los cuales 29 proporcionan diferentes definiciones de estrés. Sin embargo, varios se alinean en caracterizarlo como una reacción psico-fisiológica frente a un estímulo externo visto como una amenaza; o como la tensión generada por un factor de riesgo. Finalmente, se enfatiza la importancia de estos dos modelos, pues son esenciales para la creación de herramientas de evaluación del estrés. La investigación proporciona un estudio

detallado sobre el estrés en el trabajo, junto con sus métodos y las variables relacionadas.

Batool et al. (2023) en su investigación “The Impact of Occupational Stress with the mediating factor of workplace stress on employees’ Job Performance: A Case of Banking Sector of Pakistan”, *Journal of Positive School Psychology*.

El propósito fue examinar el efecto del estrés laboral en el rendimiento laboral de los trabajadores del sector bancario de la división DG Khan, situada en el sur de Punjab, Pakistán, estudiando el rol intermediario del estrés en el entorno laboral en esta relación. Para ello, se empleó un método de encuesta, en el que se entregaron a 200 trabajadores de bancos seleccionados en la región de DG Khan. Los datos se examinaron utilizando el programa Smart PLS, utilizando diferentes métodos estadísticos como la correlación y la regresión.

Los hallazgos evidencian una correlación significativamente inversa entre el estrés laboral y el rendimiento en el trabajo, lo que sugiere que un incremento en el estrés laboral disminuye el rendimiento en el trabajo. Además, se descubrió que el estrés en el entorno laboral juega un papel crucial en la correlación entre el estrés laboral y el rendimiento laboral, con los elevados grados de estrés en el trabajo aportando de manera significativa a la reducción del rendimiento de los trabajadores.

La investigación determina que el estrés laboral ejerce un efecto adverso significativo en el desempeño de los trabajadores bancarios, agravado por elementos como el exceso de trabajo, las relaciones interpersonales problemáticas y la inseguridad en el trabajo. Se aconseja que las entidades bancarias apliquen tácticas para manejar el estrés, tales como programas de salud y métodos de gestión del tiempo.

3.2.2 Antecedentes Nacionales

Acuña & Moriano (2022) en “El estrés laboral y su impacto en la productividad de los trabajadores de Blue Pacific Oils, Chancay, 2021”, Universidad San Ignacio de Loyola, Lima.

La finalidad de la investigación era establecer los grados de estrés entre los trabajadores de Blue Pacific Oils en Chancay durante el 2021. Para ello, se empleó diseño no experimental a una muestra censal de 100 empleados de la compañía lo que permitió el análisis de toda la población. Se empleó un formulario para recolectar información de la encuesta.

Los hallazgos revelaron una correlación significativa entre la productividad y el estrés en el trabajo de los empleados ($r = 0.935$). Estos descubrimientos señalan que el estrés laboral tiene un impacto considerable en la productividad, lo que motivó a la empresa a elaborar una estrategia para prevenir el estrés en el entorno laboral, fundamentada en las recomendaciones de la OIT. Esta propuesta contempló tácticas, acciones y puntos de control con la finalidad de reducir y prevenir posibles circunstancias de inestabilidad en el futuro.

Tueros (2021) en su investigación “Influencia del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores de la empresa constructora T&T ARQUITECTOS SAC”, Universidad de Lima, Lima.

El propósito es analizar la correlación entre el estrés y el rendimiento laboral de los trabajadores de una empresa constructora. La investigación adoptó una perspectiva cuantitativa y empleó un diseño no experimental y con un nivel de correlación.

La muestra se conformó de 27 empleados profesionales escogidos de manera aleatoria. Se utilizó un instrumento estandarizado para medir el estrés en el trabajo y

una evaluación del rendimiento laboral, con el apoyo de LL-C Certification, la compañía responsable de certificar los ISOS. Los hallazgos logrados mediante el estudio con el programa IBM SPSS Statistics 26 señalaron que no existía una relación estadísticamente relevante entre el estrés en el trabajo y el desempeño en el trabajo.

Así, se determinó que el estrés en el trabajo no influía de manera significativa en el rendimiento de los empleados de la empresa constructora. Sin embargo, se detectó un vínculo positivo entre un rendimiento superior y un nivel de estrés reducido en la muestra, particularmente en el sector administrativo. Esta investigación brinda datos útiles a la entidad, facilitándole entender el estado actual de sus trabajadores y identificar áreas problemáticas que apoyen la toma de decisiones futuras.

3.2.3 Antecedentes Locales

Carrera & Cueto (2022) en su investigación “Relación entre estrés laboral con el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Creaciones Urbanas E.I.R.L. de Arequipa, 2021”, Universidad Católica Santa María, Arequipa.

El propósito del estudio mencionado anteriormente era analizar la correlación entre el estrés en el trabajo y el rendimiento laboral en los empleados de una empresa. La investigación empleó un método cuantitativo, aplicado y correlacional, con un grupo de 102 empleados. El método se basó en una encuesta, empleando cuestionarios particulares para cada variable: el Inventario de Maslach para evaluar el estrés en el trabajo y la Lista de verificación de Chiavenato para valorar el rendimiento en el trabajo.

Los hallazgos revelaron una relación entre el estrés en el trabajo y el rendimiento laboral, con un coeficiente de correlación de Spearman de -0.223. Esto

corroborar la teoría del científico de que hay una correlación entre ambas variables en los empleados de una empresa constructora.

En conclusión, se descubrió una correlación inversa y relevante desde una perspectiva estadística entre el estrés y el rendimiento en el trabajo: a mayor tensión, menor rendimiento en el trabajo. Se sugirió al director general de la compañía establecer formación para la gestión del estrés en el trabajo, mediante conferencias y programas de motivación y psicología.

Portugal & Fuentes (2022) realizó una investigación titulada “Bienestar Psicológico y Estrés Laboral en Efectivos Policiales de Arequipa Metropolitana”, Universidad Católica de San Pablo, Arequipa.

El propósito del estudio mencionado anteriormente es establecer la correlación entre el bienestar mental y el estrés en el trabajo en 176. Para ello, se realizó una investigación comparativa y correlacional aplicando instrumentos estandarizados.

Los hallazgos revelaron una correlación inversa entre ambas variables, es decir, conforme se incrementaba el bienestar psicológico, el grado de estrés en el trabajo se reducía. Estos descubrimientos concuerdan con otras investigaciones que proponen que tener estrategias para mejorar el entorno laboral disminuye el estrés. Esto nos facilita entender los desafíos de los policías en su labor y cómo reducir el estrés. La investigación ofrece datos útiles para futuros estudios que indaguen más en este asunto y aporten a la bibliografía existente. Además, proporciona un fundamento para la creación de programas de intervención enfocados en las variables analizadas en el contexto policial.

4. HIPÓTESIS

4.1 Hipótesis General

Hipótesis Nula (H0): Las metas de productividad no tienen un impacto significativo en el nivel de estrés laboral de los trabajadores de las sucursales de la Caja Huancayo de Arequipa, 2024.

Hipótesis Alternativa (H1): Las metas de productividad tienen un impacto significativo en el nivel de estrés laboral de los trabajadores de las sucursales de la Caja Huancayo de Arequipa, 2024.

4.2 Hipótesis Específicas

4.2.1 Hipótesis específica 1

- Hipótesis Nula (H0): Las metas de productividad no tienen un impacto significativo en el cansancio emocional de los trabajadores.
- Hipótesis Alternativa (H1): Las metas de productividad tienen un impacto significativo en el cansancio emocional de los trabajadores.

4.2.2 Hipótesis específica 2

- Hipótesis Nula (H0): Las metas de productividad no tienen un impacto significativo en los factores estresantes de los trabajadores.
- Hipótesis Alternativa (H1): Las metas de productividad tienen un impacto significativo en los factores estresantes de los trabajadores.

4.2.3 Hipótesis específica 3

- Hipótesis Nula (H0): Las metas de productividad no tienen un impacto significativo en el manejo del estrés laboral de los trabajadores.
- Hipótesis Alternativa (H1): Las metas de productividad tienen un impacto significativo en el manejo del estrés laboral de los trabajadores.



CAPÍTULO II PLANTEAMIENTO OPERACIONAL

1. ASPECTOS METODOLÓGICOS

1.1 Enfoque de Investigación

Esta investigación adoptó un enfoque cuantitativo debido a que permite la medición objetiva y estadística de las relaciones entre las metas de productividad y el nivel de estrés laboral. Este enfoque se basa en la recopilación de datos numéricos que son analizados mediante procedimientos estadísticos. Hernández, Fernández, et al. (2014) proporcionan una guía detallada sobre cómo conducir una investigación cuantitativa, incluyendo técnicas para asegurar la validez y la fiabilidad de los resultados.

1.2 Tipo de Investigación

El estudio es de naturaleza básica, pues es adecuado para establecer el nivel de influencia entre dos o más variables en un contexto particular (Hernández, Fernández, et al., 2014). En esta situación, es beneficioso analizar la influencia entre los objetivos de productividad y el estrés laboral en los empleados.

1.3 Nivel de Investigación

El nivel es explicativa y causal debido a que busca establecer las causas de los eventos o fenómenos. Dado que tu estudio pretende identificar cómo y por qué las metas de productividad afectan el estrés laboral, este nivel es el más adecuado. Salkind (1999) describe cómo las investigaciones explicativas pueden ser utilizadas para establecer causas y efectos entre variables.

1.4 Diseño de Investigación

El diseño es no experimental, las variables de interés son observadas en un estado natural sin manipular. Además, es transversal ya que se recogen datos en un solo punto en el tiempo, es efectivo para estudios como el tuyo donde medir cambios a lo largo del tiempo podría ser impracticable. Babbie (2020) explica cómo los diseños

transversales pueden ser utilizados para inferir relaciones entre variables en un momento específico.

2. TÉCNICAS, INSTRUMENTOS Y MATERIALES DE VERIFICACIÓN

2.1 Técnicas de Recolección de Datos

La técnica principal utilizada para la recopilación de datos fue la encuesta, que resulta sumamente eficaz para recopilar datos directos sobre las percepciones y vivencias de los trabajadores en relación al estrés en el trabajo y los objetivos de productividad. Según Babbie (2020), las encuestas permiten recopilar datos cuantitativos y cualitativos a partir de una muestra representativa, lo que facilita el análisis estadístico y la generalización de los resultados.

2.2 Instrumento de Recolección de Datos

El instrumento específico fue una Guía de Encuesta. Esta guía estará compuesta por una serie de ítems que evaluarán distintos aspectos del estrés laboral y su relación con las metas de productividad impuestas a los empleados. Cohen et al. (2017) sostienen que los cuestionarios estructurados, como nuestra guía de encuesta, deben diseñarse cuidadosamente para asegurar que las preguntas sean claras, específicas y pertinentes al objetivo del estudio.

2.3 Materiales de verificación

2.3.1 Validez del instrumento

Se realizó una evaluación del instrumento para establecer su validez de contenido basándose en las opiniones de especialistas. Un total de siete expertos evaluaron el instrumento y concluyeron que es adecuado para su utilización en este estudio.

2.3.2 Confiabilidad del instrumento

Se calculó el Alfa de Cronbach utilizando el software SPSS para evaluar la consistencia interna del instrumento que mide nivel de estrés.

Tabla 3

Análisis de Confiabilidad

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,736	30

Nota. Elaborado en SPSS Statistics 25

El coeficiente alfa de Cronbach de 0.736 indica un nivel aceptable de consistencia interna, lo que sugiere que el instrumento está razonablemente bien alineado en medir los constructos relacionados con el estrés laboral y las metas de productividad.

3. CAMPO DE VERIFICACIÓN

3.1 Ámbito

Este análisis se llevó a cabo en la ciudad de Arequipa, Perú. El estudio se realizará en las filiales de la Caja Huancayo situadas en Arequipa.

3.2 Unidades de estudio

3.2.1 Población

Se consideró como unidades de estudio a los trabajadores de las sucursales de la Caja Huancayo ubicadas en Arequipa. Por lo tanto, la población es de 111 trabajadores.

Tabla 4*Población de la Investigación*

Agencias	# trabajadores
José Luis Bustamante y Rivero	30
AG. Cerro Colorado	28
AG. Ciudad Municipal	21
AG. Miraflores	32
Total	111

Nota. Elaboración propia

3.2.2 Muestra

La población de estudio es censal, lo que significa que se seleccionó a toda la población como muestra. La muestra censal es un método de estudio donde se analizan todos los componentes de una población. En contraste con una muestra aleatoria, la muestra censal abarca a todos los integrantes de la población que se está estudiando.

3.3 Temporalidad

Los datos estudiados corresponden a 2 meses de investigación.

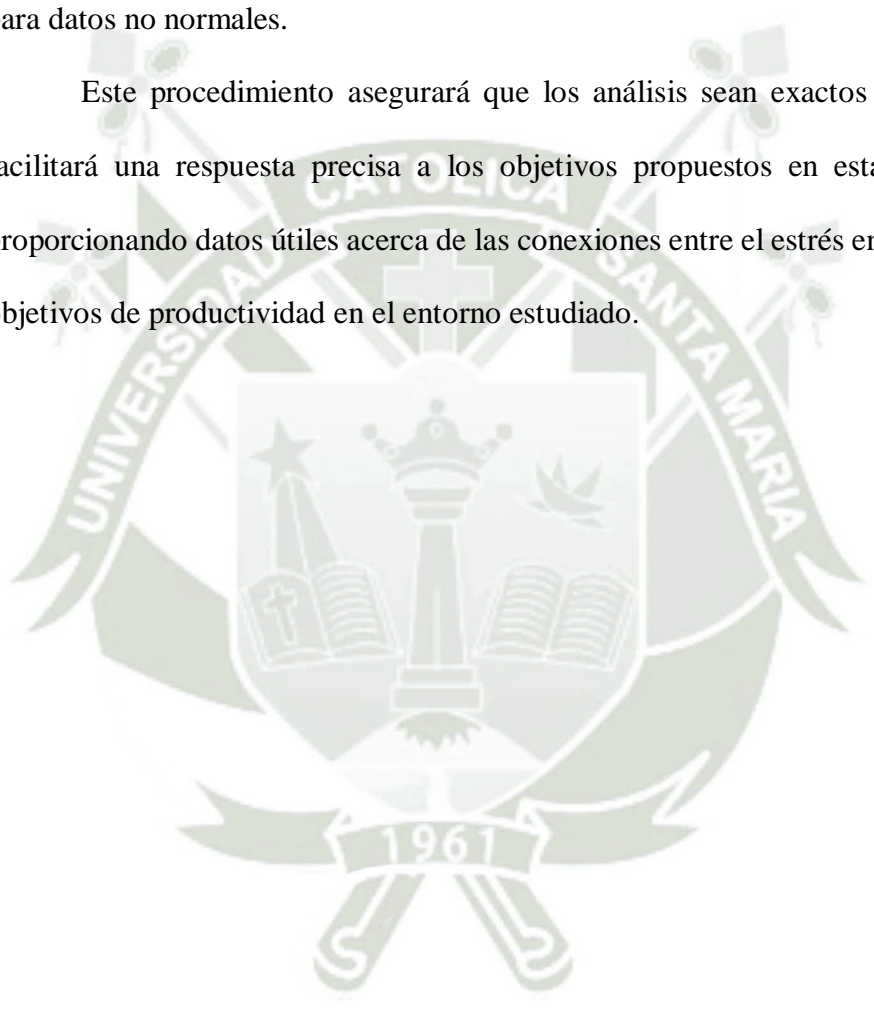
4. ESTRATEGIA DE RECOLECCIÓN DE DATOS

4.1 Organización

En este estudio, se utilizaron encuestas como herramienta para recopilar información vinculada a las variables en estudio, incluyendo el estrés en el trabajo y los objetivos de productividad. Tras la recolección de los datos, estos fueron introducidos en una hoja de Excel para su organización inicial, y luego se exportaron al programa estadístico SPSS, en el que se realizó un análisis descriptivo de las variables. Este estudio descriptivo facilitó la comprensión de las propiedades fundamentales de los datos recolectados.

Luego, se llevó a cabo el test de normalidad para establecer si los datos corresponden a una distribución normal o si no. En consecuencia, se estableció el método de correlación más apropiado: Spearman para datos no normales y Pearson para aquellos que se ajustan a la normalidad. Además, esta información estableció la modalidad de regresión: paramétrica (lineal) para datos normales y no paramétrica para datos no normales.

Este procedimiento asegurará que los análisis sean exactos y confiables, y facilitará una respuesta precisa a los objetivos propuestos en esta investigación, proporcionando datos útiles acerca de las conexiones entre el estrés en el trabajo y los objetivos de productividad en el entorno estudiado.



4.2 Recursos

En la Tabla 5, se detalló los recursos humanos, materiales y financieros que se utilizaron para la investigación.

Tabla 5

Recursos para la Investigación

PRESUPUESTO			
<i>Materiales</i>	<i>Unidad</i>	<i>Costo</i>	<i>Monto Total</i>
Lapiceros	1 caja	S/ 7.00	S/ 7.00
Resaltadores	2	S/ 6.00	S/ 12.00
USB 64 GBS	1	S/ 30.00	S/ 30.00
Laptop	1	S/ 450.00	S/ 450.00
Hojas bond	1 ciento	S/ 16.00	S/ 16.00
Impresiones		S/ 20.00	S/ 20.00
Subtotal			S/ 535.00
<i>Servicios</i>		<i>Costo</i>	<i>Monto Total</i>
Luz		S/ 117.00	S/ 117.00
Internet		S/ 100.00	S/ 100.00
Software			
Subtotal			S/ 267.00
Total			S/ 802.00

Nota. Elaboración propia



CAPÍTULO III RESULTADOS

1. SOBRE LA EMPRESA

1.1 Información General de la Empresa

La información general de la Empresa se obtuvo a través de una consulta en la plataforma de Consulta RUC de la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (SUNAT) cuyos resultados son:

- a) “Nombre de la Empresa: CMAC - HUANCAYO S.A.
- b) Número de RUC: 20130200789
- c) Tipo Contribuyente: SOCIEDAD ANONIMA
- d) Nombre Comercial: CAJA HUANCAYO
- e) Inicio de Actividades: 05/09/1988
- f) Estado del Contribuyente: ACTIVO
- g) Condición del Contribuyente: HABIDO
- h) Actividad(es) Económica(s): Principal - 6419 - OTROS TIPOS DE
INTERMEDIACIÓN MONETARIA”

(Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria., 2024, p. en línea)

1.2 Descripción de la empresa

La Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Huancayo S.A. (también llamada "Caja Huancayo") es un organismo financiero que brinda una gama de productos y servicios a individuos, además de a microempresas y pequeñas empresas (MYPES). Debido a su extensa gama y alta calidad de servicios, la entidad se ha establecido como una de las compañías líderes en su sector y ha conseguido sobresalir en la región central del país.

Hoy en día, es una entidad con autonomía administrativa, económica y financiera. Está regulada por el Banco Central de Reserva del Perú (BCRP) y

supervisada por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS) y la Contraloría General de la República (Chang, 2022)

1.3 Reseña de la empresa

Caja Huancayo, que cumple 35 años de existencia institucional hasta el final del 2023, se ha establecido como una de las instituciones más sólidas del sistema microfinanciero de Perú, contando con 230 oficinas repartidas a escala nacional. Caja Huancayo, bajo la regulación del Banco Central de Reserva del Perú y la supervisión de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, comenzó a funcionar el 8 de agosto de 1988, consolidándose como un elemento esencial para el crecimiento económico mediante la inclusión financiera.

Desde sus comienzos, Caja Huancayo ha estado dedicada a proporcionar servicios financieros a sectores tradicionalmente excluidos por la banca tradicional, poniendo especial atención en la micro y pequeña empresa. No solo ha facilitado una incursión notable en mercados emergentes, sino que también ha robustecido la economía de las comunidades locales a través de la promoción del emprendimiento. Al concluir el año 2023, la entidad no solo revalidó su posición de liderazgo en el sistema de Cajas Municipales de Ahorro y Crédito, sino que también evidenció su robustez y viabilidad financiera, reportando un aumento considerable en sus activos, ahorros del público y patrimonio.

Caja Huancayo se distingue por su enfoque centrado en el cliente, proporcionando productos diseñados para cubrir sus requerimientos con procedimientos sencillos y un servicio que se distingue por ser cordial, rápido, próximo, a tiempo y seguro. Pese a un descenso en su rentabilidad durante el 2023 en relación al año previo, la organización sostiene un compromiso sólido con elevar el bienestar de sus clientes y empleados, fomentando una cultura corporativa que aprecia

la integridad, la eficacia y la innovación.

1.4 Misión de la Empresa

“Mejorar la vida de nuestros clientes, satisfaciendo sus necesidades con soluciones integrales, oportunas e innovadoras” (Federación Peruana de Cajas Municipales de Ahorro y Crédito (FEPCMAC), 2024).

1.5 Visión de la Empresa

“Ser el líder de la inclusión financiera, reconocido por la excelencia en el servicio” (Federación Peruana de Cajas Municipales de Ahorro y Crédito (FEPCMAC), 2024).

1.6 Valores de la Empresa:

Los valores de la CMAC Huancayo “son:

- a) Somos Excelentes
 - Orientados a resultados y a la excelencia en el servicio.
- b) Somos eficientes
 - Cumplimos lo que prometemos.
- c) Ágiles para Innovar
 - Abiertos y adaptables al cambio
 - Flexibles y oportunos en la satisfacción del cliente.
 - Nos anticipamos y estamos un paso adelante.
- d) Socios de Nuestros Clientes
 - Enfocados en brindar asesorías financieras a nuestros clientes.
 - Brindamos soluciones integrales, oportunas e innovadoras.
- e) Comprometidos de Corazón
 - Mejorar la calidad de vida y crecimiento de nuestros clientes y colaboradores.
 - Compromiso con la sociedad, el medio ambiente y el Perú.

f) Íntegros

- Reconocemos la responsabilidad de nuestro trabajo y de nuestras decisiones
- Somos íntegros en nuestras intenciones laborales y promovemos lo mismo con nuestros colegas.” (Quispe, 2023, p. 93)

1.7 Servicios de la empresa

Caja Huancayo ofrece una amplia gama de una variedad de servicios financieros diseñados para satisfacer las necesidades de personas, pequeñas y medianas empresas

1.- Créditos:

- Créditos personales: Préstamos destinados a individuos para cubrir necesidades personales, como educación, salud, viajes o proyectos personales.
- Créditos hipotecarios: Financiamiento para la compra, construcción o remodelación de viviendas.
- Créditos para pequeñas empresas (MYPE): Préstamos diseñados para apoyar a las micro y pequeñas empresas en el crecimiento de sus operaciones, compra de equipos o capital de trabajo.
- Créditos vehiculares: Financiamiento para la compra de vehículos particulares o comerciales.
- Créditos agrícolas: Apoyo financiero para productores agrícolas, facilitando el acceso a recursos para actividades productivas del campo.

2.- Cuentas de Ahorro:

- Cuentas de ahorro tradicionales: Cuentas de ahorro que permiten a los clientes ahorrar y obtener intereses por sus depósitos.
- Cuentas de ahorro para niños y jóvenes: Cuentas diseñadas para fomentar el hábito del ahorro entre los más jóvenes.

- Cuentas CTS (Compensación por Tiempo de Servicios): Cuentas específicas para el depósito de la CTS de los trabajadores.

3.- Depósitos a Plazo Fijo:

- Los clientes pueden invertir su dinero en depósitos a plazo fijo, recibiendo una tasa de interés atractiva y garantizada, con la posibilidad de elegir entre diferentes plazos de inversión.

4.- Servicios de Tarjetas:

- Tarjetas de débito: Acceso a una tarjeta de débito para realizar compras en establecimientos y retirar dinero en cajeros automáticos.
- Tarjetas de crédito: Ofrecen tarjetas de crédito con líneas de financiamiento para compras y pagos de servicios, tanto a nivel local como internacional.

5.- Pagos y Servicios:

- Pago de servicios públicos: Los clientes pueden pagar servicios como electricidad, agua, teléfono, entre otros, directamente en las ventanillas de las sucursales o mediante banca digital.
- Pagos de cuotas de préstamos: Los clientes pueden realizar el pago de sus créditos directamente en las sucursales o mediante canales electrónicos.
- Transferencias y giros: Servicios de envío y recepción de dinero tanto a nivel nacional como internacional.

6.- Banca Digital:

- Caja Huancayo ofrece acceso a banca por internet y banca móvil, permitiendo a los clientes realizar operaciones como transferencias, pagos de servicios, consultas de saldo, movimientos de cuenta, y más, desde cualquier lugar.

7.- Servicios de Seguros:

- Caja Huancayo ofrece seguros de vida, seguros de protección de tarjetas,

seguros vehiculares y seguros contra accidentes, brindando una cobertura adicional a los clientes frente a riesgos imprevistos.

8.- Billetera Electrónica:

- A través de su plataforma digital, Caja Huancayo ofrece el servicio de billetera electrónica, permitiendo a los usuarios realizar pagos de manera rápida y sencilla mediante dispositivos móviles.

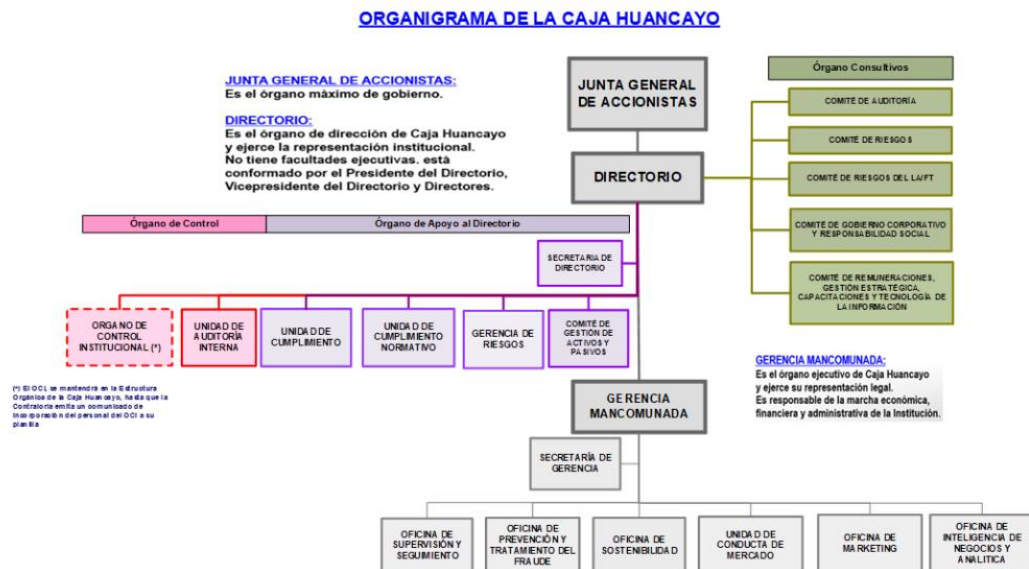
9.- Servicio de Remesas:

- Caja Huancayo facilita la recepción de remesas del exterior, colaborando con distintas empresas de envío de dinero para que los usuarios puedan recibir dinero de manera rápida y segura.

1.8 Organigrama de la empresa

Figura 1

Organigrama de Caja Huancayo



Nota. Tomado de Informes de Caja Huancayo (véase Anexo 3)

1.9 Áreas de las Sucursales de Caja Huancayo en Arequipa

1.9.1 Área de crédito

El departamento de crédito, que se encarga de gestionar el otorgamiento y cobro de créditos a los clientes, está presente en todas las empresas que ofrecen ventas a crédito. En organizaciones grandes y complejas, este departamento es más robusto, con un equipo numeroso, y constituye una división o sección de la empresa. En las empresas más pequeñas, esta función puede recaer en un directivo o en el propietario, aunque siempre existirá. Solo desaparecerá en aquellas empresas que no ofrezcan ventas con pago aplazado.

1.9.2 Área de operaciones

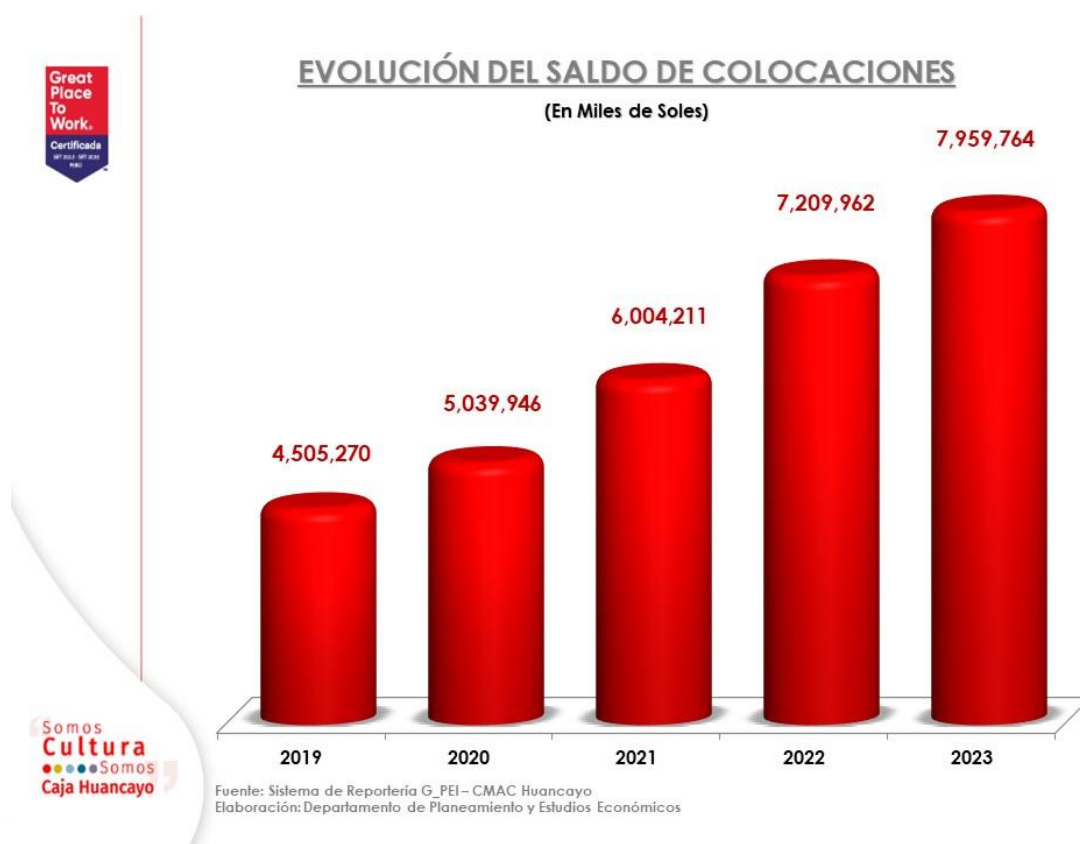
El área de Operaciones se encarga de la ejecución y gestión de las actividades cotidianas de la empresa, asegurando que las transacciones bancarias como depósitos, retiros y transferencias se procesen de manera eficiente. También supervisan el buen funcionamiento de los sistemas tecnológicos y plataformas digitales, garantizando que los clientes puedan acceder a los servicios sin inconvenientes. Además, el área de Operaciones se ocupa del cumplimiento de las normativas regulatorias y la optimización de los procesos internos, buscando mejorar la eficiencia operativa y reducir costos, asegurando al mismo tiempo un servicio de calidad. Así, ambas áreas trabajan de manera complementaria para asegurar el éxito y la sostenibilidad de Caja Huancayo.

1.9.3 Producción de la Empresa

Las colocaciones al concluir el periodo 2023 experimentaron un crecimiento sostenido y sostenido, llegando a un balance de S/7'959,764 mil, lo que representa un incremento de S/749,802 mil en comparación con el mismo periodo del 2022.

Figura 2

Evolución de Saldo en Colocaciones



Nota. Tomado de Informes de Caja Huancayo (véase Anexo 3)

Los ahorros del público para el 2023 llegaron a S/6'534,404 mil, elevándose en S/824,220 mil en comparación con un periodo semejante del 2022.

Figura 3

Evolución de Saldo en Captaciones



Nota. Tomado de Informes de Caja Huancayo (véase Anexo 3)

2. ANÁLISIS DESCRIPTIVO

2.1 Metas de Productividad

Tabla 6

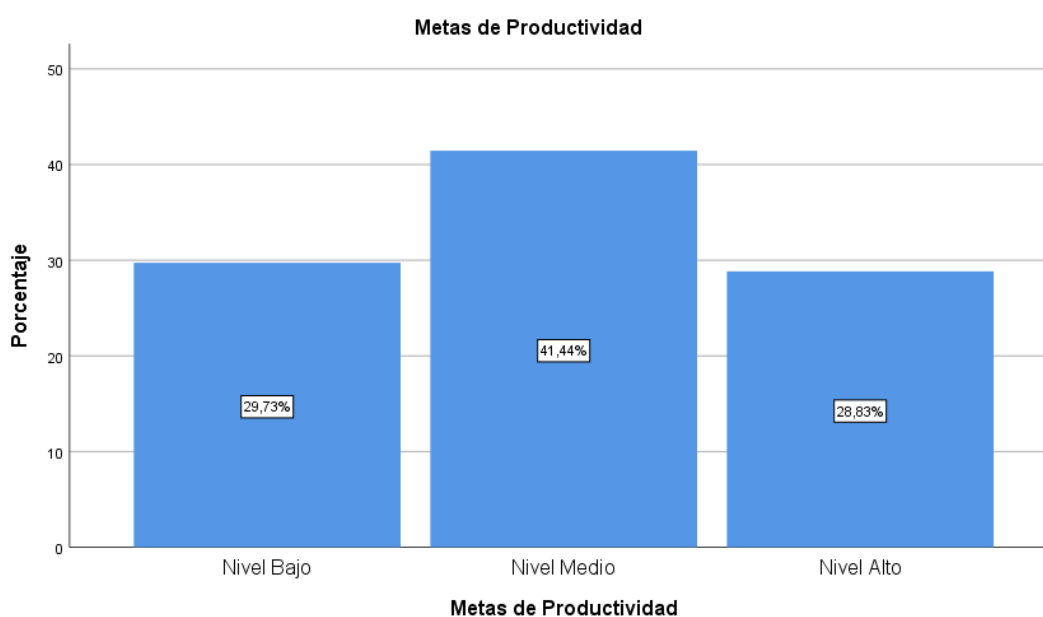
Nivel de Metas de Productividad

Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nivel Bajo	33	29,7	29,7	29,7
Nivel Medio	46	41,4	41,4	71,2
Nivel Alto	32	28,8	28,8	100,0
Total	111	100,0	100,0	

Nota. Elaboración Propia

Figura 4

Nivel de Metas de Productividad



Nota. Elaborado en SPSS Statistics 25

En la Tabla 6 y Figura 4, se muestran los resultados sobre las metas de productividad. Se observó que:

- En el nivel bajo, que comprende el 29.73% de los empleados, la percepción podría indicar una desconexión entre las expectativas de la empresa y cómo estos

empleados ven lo que pueden lograr razonablemente. Este grupo menor podría no sentirse completamente apoyado o podría percibir que las metas asignadas no son totalmente realistas o alcanzables. Esto sugiere la necesidad de una comunicación más clara y posiblemente de una recalibración de las metas para asegurar que sean percibidas como justas y adecuadas, aumentando así el compromiso y la satisfacción en el trabajo.

- El nivel medio incluye al 41.44% de los empleados y representa la mayoría. Los empleados en este grupo tienden a ver sus metas como moderadamente desafiantes pero alcanzables, lo que indica un nivel adecuado de apoyo y expectativas realistas por parte de la empresa. Sin embargo, este es el segmento más amplio y podría beneficiarse aún más de un incremento en los recursos y soporte, o incluso de incentivos mejorados para fomentar un mayor compromiso y alineación con los objetivos estratégicos de la empresa.
- Finalmente, el nivel alto abarca el 28.83% de los empleados. Este segmento significativo de la fuerza laboral se siente altamente cómodo con las metas de productividad, percibiendo un alto grado de apoyo y reconocimiento de la empresa. Estos empleados están motivados, dispuestos a realizar esfuerzos adicionales como trabajar horas extras, y consideran sus metas como desafíos alcanzables y alineados con los objetivos más amplios de la empresa. Este grupo ejemplifica el escenario ideal donde las metas de productividad están bien ajustadas a las capacidades de los empleados y son respaldadas por recursos adecuados y sistemas de recompensa justos.

2.1.1 Compromiso laboral

Tabla 7

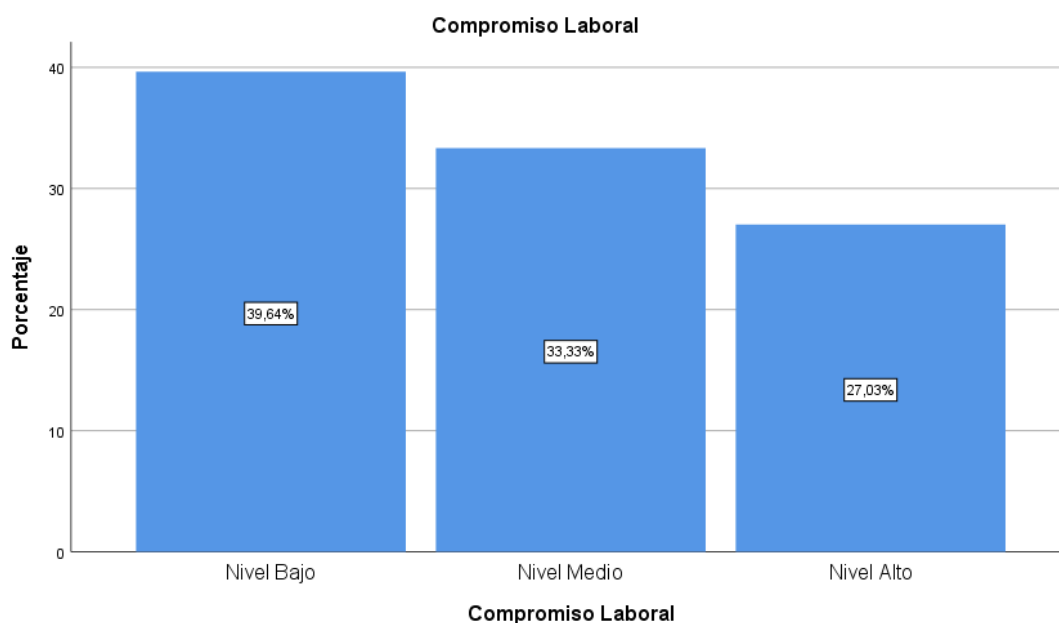
Nivel de Compromiso Laboral

Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nivel Bajo	44	39,6	39,6	39,6
Nivel Medio	37	33,3	33,3	73,0
Nivel Alto	30	27,0	27,0	100,0
Total	111	100,0	100,0	

Nota. Elaboración Propia

Figura 5

Nivel de Compromiso Laboral



Nota. Elaborado en SPSS Statistics 25

En la Tabla 7 y Figura 5, se muestran los resultados sobre el nivel del compromiso laboral. Se observó que:

- Un 39.64% de los empleados se encuentra en el nivel bajo, lo que indica una significativa proporción de la fuerza laboral que podría estar enfrentando

desafíos en términos de motivación o satisfacción con sus roles. Este grupo podría no sentir que las metas de productividad son alcanzables o que carecen de apoyo suficiente para cumplir con sus obligaciones, lo que sugiere la necesidad de intervenciones orientadas a mejorar la claridad en las expectativas y el reconocimiento dentro de la empresa.

- Por otro lado, el 33.33% de los empleados se clasifica en el nivel medio de compromiso, lo que indica una moderada conexión con los objetivos de la empresa y una disposición general para cumplir con las responsabilidades laborales. Sin embargo, este grupo podría no sentirse completamente impulsado para exceder estas expectativas o participar en actividades adicionales que podrían requerir esfuerzos adicionales. Este nivel de compromiso sugiere que, aunque hay un alineamiento básico con las metas de la organización, podrían faltar incentivos efectivos o motivaciones más profundas para un mayor compromiso.
- El 27.03% de los empleados en el nivel alto de compromiso muestra una fuerte dedicación y satisfacción con su entorno laboral. Este grupo ve sus metas como desafíos alcanzables, se siente profundamente integrado en la cultura de equipo y está dispuesto a invertir tiempo y esfuerzo extra para alcanzar o superar sus objetivos. El alto nivel de compromiso en este grupo indica que los empleados están obteniendo el reconocimiento adecuado y perciben que sus contribuciones son valoradas y fundamentales para el éxito de la empresa.

2.1.2 Satisfacción del Trabajador

Tabla 8

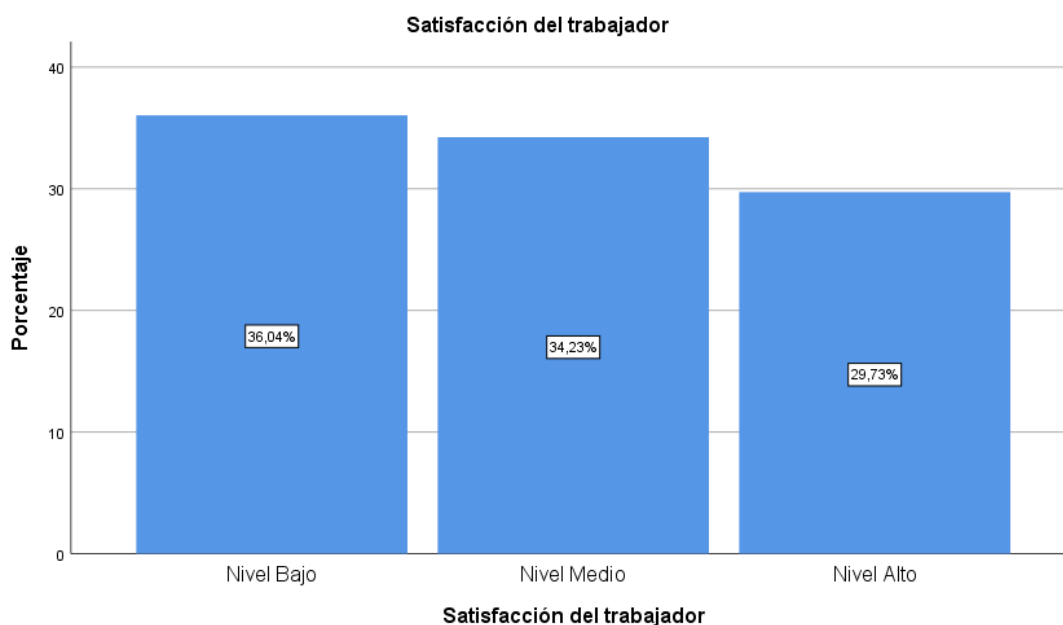
Nivel de Satisfacción del trabajador

Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nivel Bajo	40	36,0	36,0	36,0
Nivel Medio	38	34,2	34,2	70,3
Nivel Alto	33	29,7	29,7	100,0
Total	111	100,0	100,0	

Nota. Elaboración Propia

Figura 6

Nivel de Satisfacción del trabajador



Nota. Elaborado en SPSS Statistics 25

En la Tabla 8 y Figura 6, se muestran los resultados sobre el nivel de la satisfacción de los trabajadores. Se observó que:

- El grupo de nivel bajo de satisfacción, constituye el 36.04% de la fuerza laboral.

Este resultado indica que una proporción considerable de empleados podría estar

experimentando una desconexión con las metas de la empresa, percibiéndolas como poco realistas o demasiado exigentes. Es probable que este grupo también sienta que no recibe suficiente apoyo o recursos de la empresa para alcanzar estas metas, y que los incentivos o el reconocimiento ofrecidos no son adecuados. Además, es posible que estos empleados enfrenten dificultades para mantener un equilibrio saludable entre sus obligaciones laborales y personales, lo que contribuye a su baja satisfacción general.

- Por otro lado, el grupo con un nivel medio de satisfacción, que comprende el 34.23% de los empleados, muestra una moderada conformidad con su entorno laboral. Este segmento probablemente ve las metas como algo desafiantes, pero dentro de lo alcanzable, siente que el apoyo recibido es adecuado, aunque no óptimo, y considera que los incentivos son razonables, pero no completamente satisfactorios. Aunque este grupo puede estar gestionando mejor el equilibrio vida-trabajo en comparación con el nivel bajo, aún hay espacio para mejorar su experiencia laboral general.
- Finalmente, el grupo más satisfecho, aunque el más pequeño, refleja un alto grado de satisfacción laboral. Estos empleados, que constituyen el 29.73% de la fuerza laboral, consideran que las metas de productividad son realistas y bien alineadas con sus capacidades, sienten que reciben un excelente apoyo y recursos necesarios, y ven los incentivos y el reconocimiento como justos y motivadores. Este grupo también reporta un buen equilibrio entre sus vidas laborales y personales, lo que sin duda contribuye a su alta satisfacción.

2.1.3 Cumplimiento de Objetivos

Tabla 9

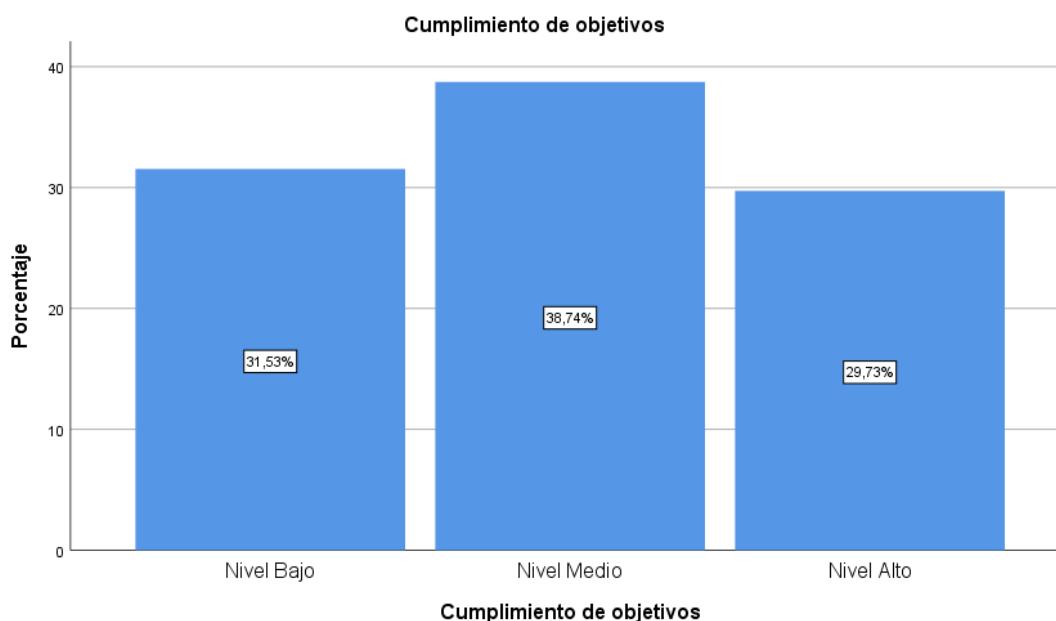
Nivel de Cumplimiento de objetivos

Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nivel Bajo	35	31,5	31,5	31,5
Nivel Medio	43	38,7	38,7	70,3
Nivel Alto	33	29,7	29,7	100,0
Total	111	100,0	100,0	

Nota. Elaboración Propia

Figura 7

Nivel de Cumplimiento de objetivos



Nota. Elaborado en SPSS Statistics 25

En la Tabla 9 y Figura 7, se muestran los resultados sobre el nivel del cumplimiento de objetivos. Se observó que:

- El nivel bajo representa a más de un tercio de los empleados, señalando que un número significativo de trabajadores enfrenta desafíos en el cumplimiento de

sus objetivos. Este grupo podría estar experimentando falta de claridad en las metas establecidas, insuficiente retroalimentación sobre su desempeño, o una percepción de que las metas no están completamente alineadas con los objetivos estratégicos de la empresa. Además, estos empleados pueden sentir que no poseen completamente las habilidades o conocimientos necesarios para cumplir estas metas, o que tienen dificultades para organizar su trabajo de manera que prioricen eficazmente estas metas.

- El nivel medio, que comprende la mayor parte de la fuerza laboral, indica un cumplimiento moderado de los objetivos. Los empleados en este grupo probablemente entienden las metas generales y reciben alguna retroalimentación, aunque esta podría no ser lo suficientemente regular o detallada para permitir una optimización de su desempeño. Puede que estos empleados vean alguna alineación entre sus metas y los objetivos de la empresa, pero no de manera consistente o completa. La capacidad de estos trabajadores para cumplir con las metas también puede variar, dependiendo de si sienten que tienen las habilidades necesarias para enfrentar los desafíos presentados.
- El nivel alto muestra que aproximadamente el 30% de los empleados se siente plenamente capaz de cumplir con los objetivos. Este grupo está bien informado sobre las metas específicas que necesitan alcanzar, recibe retroalimentación constante y detallada, y percibe una fuerte alineación entre sus tareas y los objetivos estratégicos de la empresa. Además, se sienten competentes y equipados con las habilidades y conocimientos necesarios para lograr estas metas, y consideran que estas les ayudan a estructurar y priorizar su trabajo de manera efectiva.

2.2 Nivel de Estrés Laboral

Tabla 10

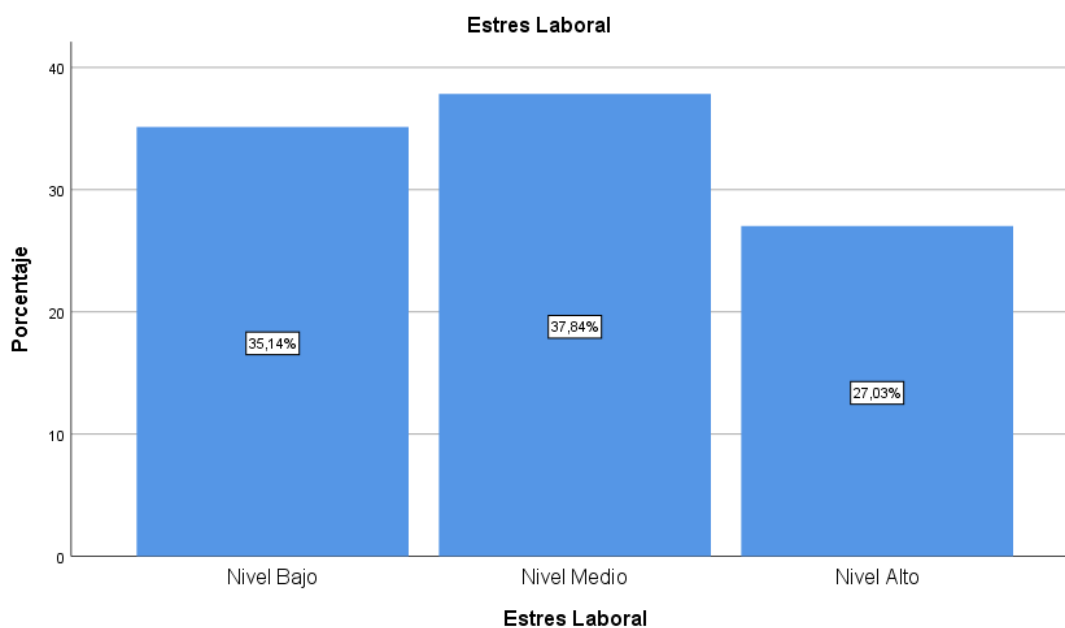
Nivel de Estrés Laboral

Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nivel Bajo	39	35,1	35,1	35,1
Nivel Medio	42	37,8	37,8	73,0
Nivel Alto	30	27,0	27,0	100,0
Total	111	100,0	100,0	

Nota. Elaboración Propia

Figura 8

Nivel de Estrés Laboral



Nota. Elaborado en SPSS Statistics 25

En la Tabla 10 y Figura 8, se muestran los resultados sobre el nivel del estrés laboral. Se observó que:

- Los empleados en el nivel bajo de estrés, que representan el 35.14% de la muestra, indican una gestión efectiva del estrés o condiciones de trabajo que

generan menos presiones. Este grupo probablemente tiene un control adecuado sobre sus tareas diarias y enfrenta menos situaciones conflictivas o exigentes, lo que contribuye a su bienestar general y a un ambiente laboral positivo.

- En contraste, la mayoría de los empleados se ubican en el nivel medio, con un 37.84%. Estos empleados experimentan un estrés moderado, que puede fluctuar dependiendo de las cargas de trabajo, los plazos y las interacciones dentro del entorno laboral. Aunque este nivel de estrés es manejable, sugiere la necesidad de estrategias proactivas para evitar que se intensifique, lo que podría incluir una mejor distribución de las cargas de trabajo, capacitaciones en manejo del estrés, y un soporte más robusto por parte de la gestión.
- El nivel alto de estrés abarca al 27.03% de los trabajadores, señalando que una significativa proporción de la fuerza laboral enfrenta altos niveles de estrés que podrían llevar a problemas más serios como el agotamiento. Los empleados en esta categoría pueden estar lidiando con demandas excesivas, plazos poco realistas, y falta de apoyo adecuado, factores que no solo afectan su salud mental y física, sino también su productividad y eficacia en el trabajo.

2.2.1 Cansancio emocional

Tabla 11

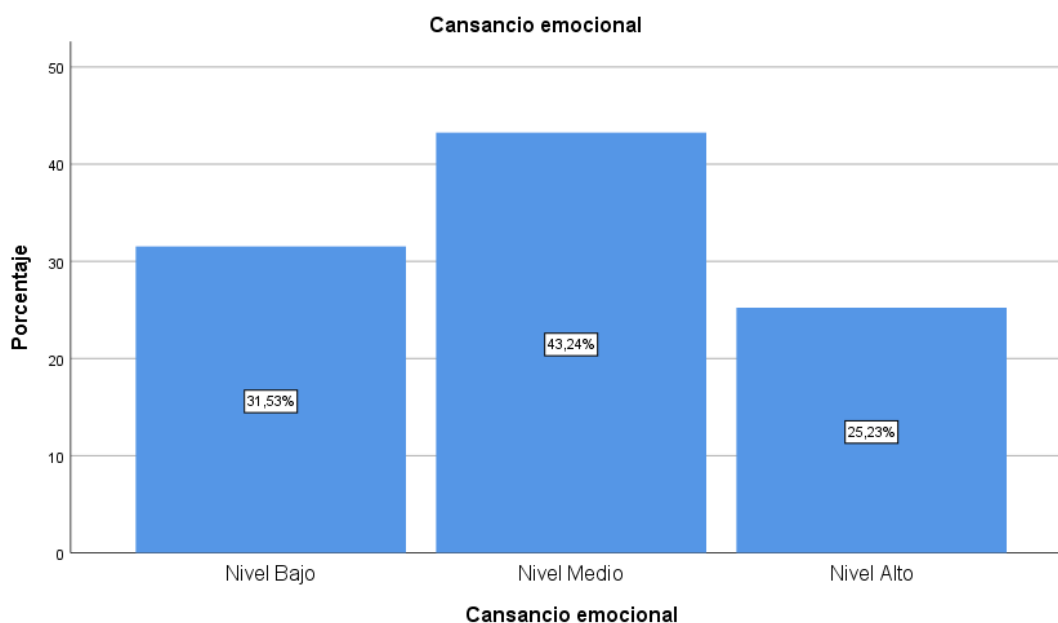
Nivel de Cansancio Emocional

Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nivel Bajo	35	31,5	31,5	31,5
Nivel Medio	48	43,2	43,2	74,8
Nivel Alto	28	25,2	25,2	100,0
Total	111	100,0	100,0	

Nota. Elaboración Propia

Figura 9

Nivel de Cansancio Emocional



Nota. Elaborado en SPSS Statistics 25

En la Tabla 11 y Figura 9, se muestran los resultados sobre el nivel del cansancio emocional. Se observó que:

- El nivel bajo, que abarca el 31.53% de los empleados, indica que un tercio de la fuerza laboral maneja sus responsabilidades sin incurrir en niveles significativos

de estrés o frustración. Este grupo probablemente cuenta con recursos efectivos de manejo del estrés, o sus condiciones de trabajo son inherentemente menos estresantes, permitiéndoles terminar sus jornadas sin un agotamiento emocional considerable.

- El grupo más grande, en el nivel medio, representa al 43.24% de los empleados. Estos trabajadores experimentan un nivel moderado de cansancio emocional, posiblemente enfrentando estrés y frustración regularmente, pero sin llegar al extremo de sentirse completamente desgastados. Este nivel sugiere que, aunque los empleados pueden estar generalmente satisfechos con sus trabajos, existen elementos de su día laboral que son desafiantes y podrían, sin las intervenciones adecuadas, llevarlos a un mayor desgaste emocional a largo plazo.
- Por otro lado, el nivel alto engloba al 25.23% de los trabajadores, quienes informan experimentar altos niveles de estrés y agotamiento emocional. Este segmento de la fuerza laboral se siente profundamente afectado por sus tareas, percibiendo que su trabajo es emocionalmente desgastante y preocupante. Los empleados en esta categoría están en riesgo de "quemarse", lo que podría tener consecuencias severas tanto para su salud personal como para su productividad laboral.

2.2.2 Factores estresantes

Tabla 12

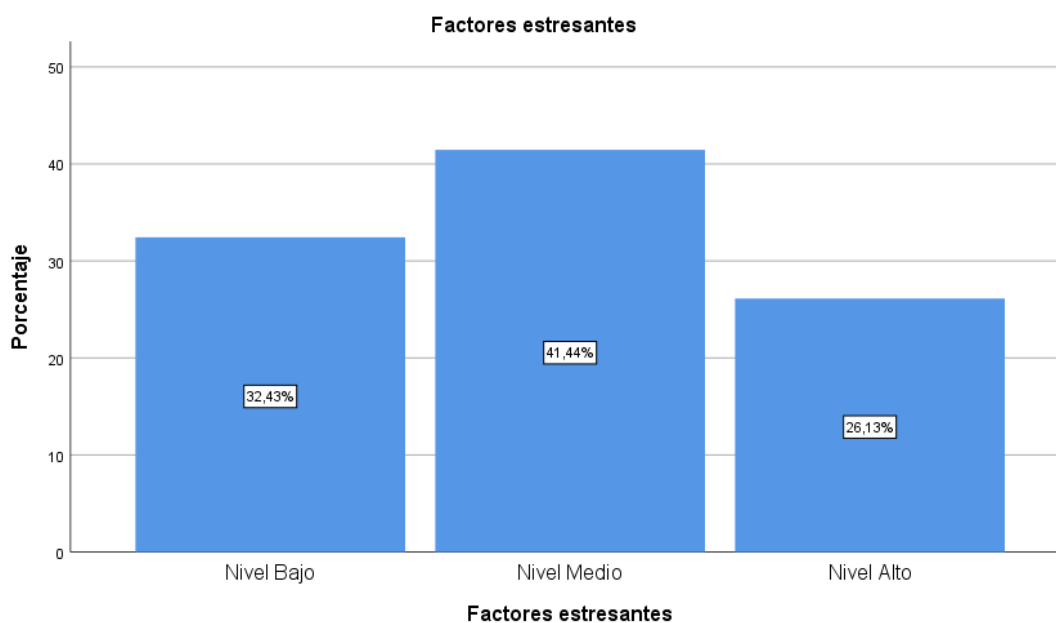
Nivel de Factores Estresantes

Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nivel Bajo	36	32,4	32,4	32,4
Nivel Medio	46	41,4	41,4	73,9
Nivel Alto	29	26,1	26,1	100,0
Total	111	100,0	100,0	

Nota. Elaboración Propia

Figura 10

Nivel de Factores Estresantes



Nota. Elaborado en SPSS Statistics 25

En la Tabla 12 y Figura 10, se muestran los resultados sobre el nivel los factores estresantes de los trabajadores. Se observó que:

- En el nivel bajo, un tercio de los empleados siente que el estrés en su entorno laboral es manejable. Estos empleados probablemente tienen cargas de trabajo

realistas, enfrentan pocas situaciones conflictivas y trabajan en un ambiente físico adecuado. Además, sienten que tienen suficiente influencia sobre las decisiones que afectan sus tareas diarias, lo cual contribuye a una menor percepción de estrés.

- El grupo más grande se encuentra en el nivel medio, donde más del 40% de los trabajadores experimenta un estrés moderado. Este nivel sugiere que, aunque los empleados pueden manejar sus tareas diarias, a menudo se encuentran con demandas laborales que son desafiantes y, en ocasiones, excesivas. Es probable que enfrenten cierta cantidad de situaciones conflictivas y que no estén completamente satisfechos con las condiciones físicas de su lugar de trabajo. La influencia limitada en las decisiones también puede contribuir a su nivel de estrés.
- En el nivel alto, más de un cuarto de los empleados reporta altos niveles de estrés, lo que indica que estos trabajadores están frecuentemente sometidos a condiciones laborales difíciles. Se enfrentan a cargas de trabajo excesivas, demandas y expectativas irrazonables, y situaciones tensas o conflictivas de manera regular. Además, las condiciones inadecuadas de su lugar de trabajo y la falta de influencia en las decisiones que afectan su labor agregan capas adicionales de estrés, haciendo que su ambiente laboral sea particularmente desgastante.

2.2.3 Manejo del estrés

Tabla 13

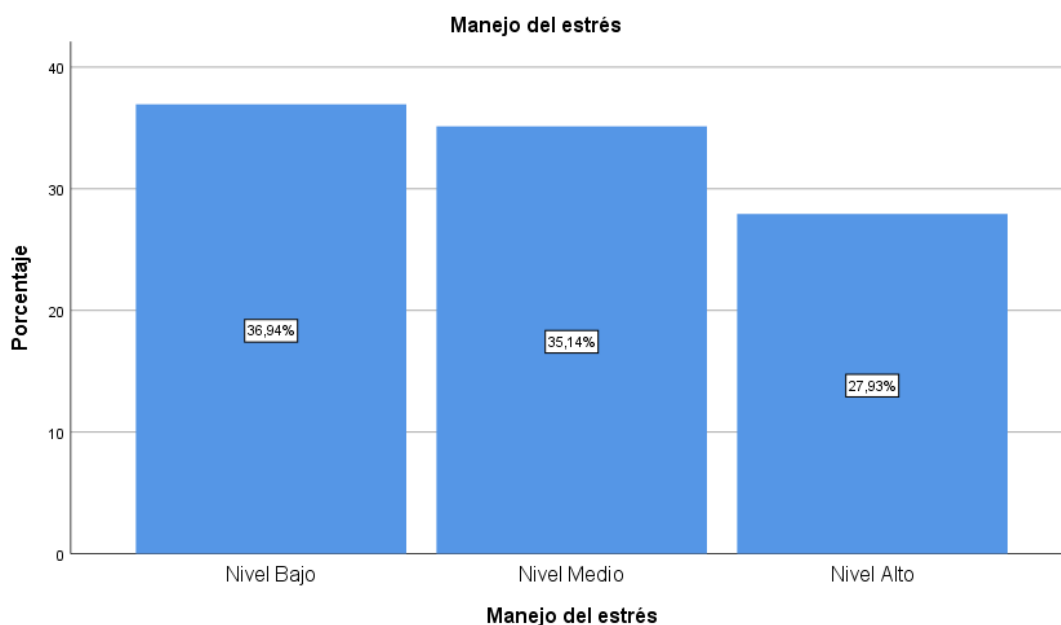
Nivel de Manejo del estrés

Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nivel Bajo	41	36,9	36,9	36,9
Nivel Medio	39	35,1	35,1	72,1
Nivel Alto	31	27,9	27,9	100,0
Total	111	100,0	100,0	

Nota. Elaboración Propia

Figura 11

Nivel de Manejo del estrés



Nota. Elaborado en SPSS Statistics 25

En la Tabla 13 y Figura 11, se muestran los resultados sobre el nivel del manejo del estrés. Se observó que:

- El grupo más grande, con un nivel bajo de manejo del estrés, abarca el 36.94% de la fuerza laboral. Este segmento parece enfrentar dificultades significativas

en lidiar con el estrés laboral. Los empleados en este nivel podrían no contar con estrategias efectivas para manejar situaciones estresantes o podrían encontrar que las técnicas que utilizan son insuficientes para las demandas de su entorno de trabajo. Además, podrían tener problemas para relajarse después de jornadas laborales intensas y sentir que carecen del apoyo necesario por parte de compañeros y supervisores para gestionar adecuadamente estas presiones.

- Por otro lado, el nivel medio incluye al 35.14% de los empleados. Aquellos en esta categoría tienen un manejo moderado del estrés, indicando que poseen algunas técnicas para enfrentarlo pero que estas podrían no ser completamente efectivas todo el tiempo. Aunque en ocasiones pueden controlar el estrés y relajarse después del trabajo, es posible que aún enfrenten desafíos en mantener un equilibrio constante y saludable entre su vida laboral y personal.
- Finalmente, el nivel alto representa al 27.93% de los empleados, mostrando que un segmento significativo de la fuerza laboral se siente competente en su capacidad para manejar el estrés. Este grupo cree tener estrategias efectivas que les permiten enfrentar adecuadamente el estrés laboral, relajarse al finalizar el día y mantener un buen equilibrio entre su vida profesional y personal. Además, sienten que reciben un sólido apoyo de sus compañeros y superiores, lo cual es fundamental para su capacidad de manejar situaciones estresantes eficazmente.

3. ANÁLISIS INFERENCIAL

3.1 Prueba de normalidad

Tabla 14

Prueba de Normalidad

<i>Variable Independiente</i>	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Compromiso Laboral	,111	111	,002
Satisfacción del trabajador	,085	111	,048
Cumplimiento de objetivos	,128	111	,000
<i>Metas de Productividad</i>	,056	111	,200*
<i>Variable Dependiente</i>			
Cansancio emocional	,123	111	,000
Factores estresantes	,147	111	,000
Manejo del estrés	,102	111	,006
<i>Estrés Laboral</i>	,132	111	,000

Nota. Elaborado en SPSS Statistics 25

En la tabla 14, se observa que los resultados de la prueba de normalidad para las variables en estudio revelan un patrón interesante y significativo.

En lo que respecta a las dimensiones de la variable independiente, se observa que la mayoría no siguen una distribución normal. El Compromiso Laboral, con un valor de significancia de 0.002, claramente se desvía de la normalidad. De manera similar, la Satisfacción del trabajador, aunque cercana al umbral con un valor de 0.048, también se considera no normal. El Cumplimiento de objetivos, con una significancia de 0.000, muestra una desviación aún más pronunciada de la distribución normal. Sin embargo, es notable que las Metas de Productividad se destacan por ser la única que parece seguir una distribución normal, con un valor de significancia de 0.200.

En cuanto a la variable dependiente y sus dimensiones, todas muestran una clara desviación de la normalidad. El Cansancio emocional, los Factores estresantes,

el Manejo del estrés y el Estrés Laboral en general, todos presentan valores de significancia por debajo de 0.05, con la mayoría en 0.000. Esto indica una fuerte evidencia contra la hipótesis de normalidad para estas variables.

3.2 Contrastación de Hipótesis

3.2.1 Hipótesis General

La Hipótesis General de la investigación es:

- **Hipótesis Nula (H0):** Las metas de productividad no tienen un impacto significativo en el nivel de estrés laboral de los trabajadores de las sucursales de la Caja Huancayo de Arequipa, 2024.
- **Hipótesis Alternativa (H1):** Las metas de productividad tienen un impacto significativo en el nivel de estrés laboral de los trabajadores de las sucursales de la Caja Huancayo de Arequipa, 2024.

Para la contratación de la hipótesis, se realizó la correlación y la regresión entre las variables de investigación.

Tabla 15

Correlación entre Metas de Productividad y Estrés Laboral

		Estrés Laboral
Metas de Productividad	Coefficiente de correlación de Spearman	-,201
	Sig. (bilateral)	,035
	N	111

Nota. Elaborado en SPSS Statistics 25

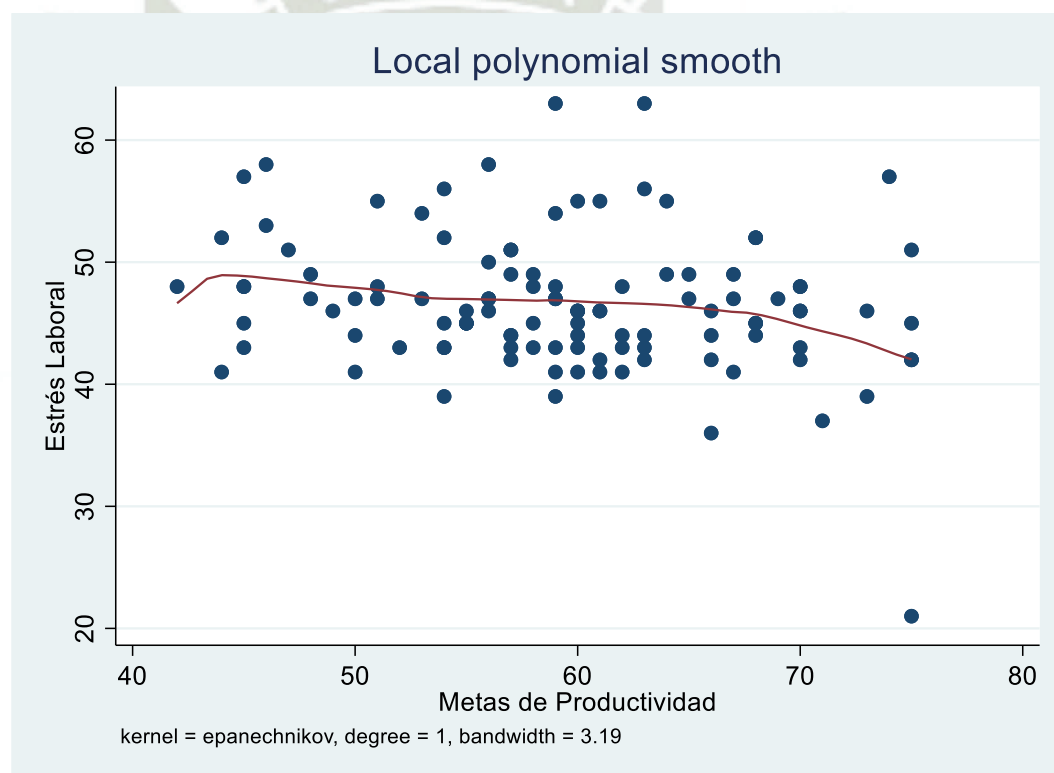
En la tabla 15, los resultados del análisis de correlación de Spearman entre las Metas de Productividad y el Estrés Laboral muestran que el coeficiente de correlación obtenido es de -0.201, lo cual indica la existencia de una relación negativa débil entre estas dos variables. Este valor sugiere que, en general, cuando

las metas de productividad aumentan, se observa una ligera tendencia a la disminución del estrés laboral, y viceversa.

La significancia estadística de esta correlación queda confirmada por el valor de significancia bilateral de 0.035, que es inferior al umbral convencional de 0.05. Esto quiere decir que no existe relación entre estas variables, respaldando la existencia de una asociación estadísticamente significativa, aunque débil.

Figura 12

Regresión No Paramétrica entre Metas de Productividad y Estrés Laboral



Nota. Elaborado en Stata 16

En la figura 12, se analiza el impacto de "Metas de Productividad" en el "Estrés Laboral" mediante un suavizado polinomial local ilustra cómo fluctúa el estrés laboral en respuesta a cambios en las expectativas de productividad. Observamos que el estrés laboral tiende a aumentar con el incremento de las metas de productividad desde 40 hasta alcanzar un máximo alrededor de 60. Este pico

podría interpretarse como una indicación de que, hasta cierto punto, el aumento de las metas de productividad conlleva a un aumento proporcional en el estrés laboral, probablemente debido a presiones y demandas crecientes que superan los recursos y apoyos disponibles para los empleados.

A partir de este punto crítico, la tendencia muestra una disminución del estrés laboral a medida que las metas de productividad superan 60, extendiéndose hasta 80. Este descenso podría reflejar que los empleados con metas de productividad muy elevadas pueden haber desarrollado estrategias más efectivas de manejo del estrés, o podrían estar mejor equipados con recursos que facilitan el manejo de las altas demandas, mitigando así la percepción del estrés.

Este análisis resalta un punto de inflexión alrededor de las metas de productividad de 60, donde las políticas organizacionales para la gestión del estrés pueden necesitar fortalecimiento. Intervenir en este punto con estrategias como la provisión de mayores recursos, capacitación en manejo de estrés, o ajustes en las expectativas de productividad podrían ser cruciales para mejorar el bienestar de los empleados y optimizar el desempeño general de la organización. Identificar y comprender estas dinámicas es esencial para los responsables de la toma de decisiones dentro de la organización, con el objetivo de fomentar un ambiente de trabajo saludable y sostenible.

3.2.2 Hipótesis Específica 1

La Hipótesis Especifica 1 de la investigación es:

- **Hipótesis Nula (H0):** Las metas de productividad no tienen un impacto significativo en el cansancio emocional de los trabajadores.
- **Hipótesis Alternativa (H1):** Las metas de productividad tienen un impacto significativo en el cansancio emocional de los trabajadores.

Para la contratación de la hipótesis, se realizó la correlación y la regresión entre la variable Metas de Productividad y la dimensión Cansancio Emocional.

Tabla 16

Correlación entre Metas de Productividad y Cansancio Emocional

		Cansancio Emocional
Metas de Productividad	Coefficiente de correlación de Spearman	-,409
	Sig. (bilateral)	,000
	N	111

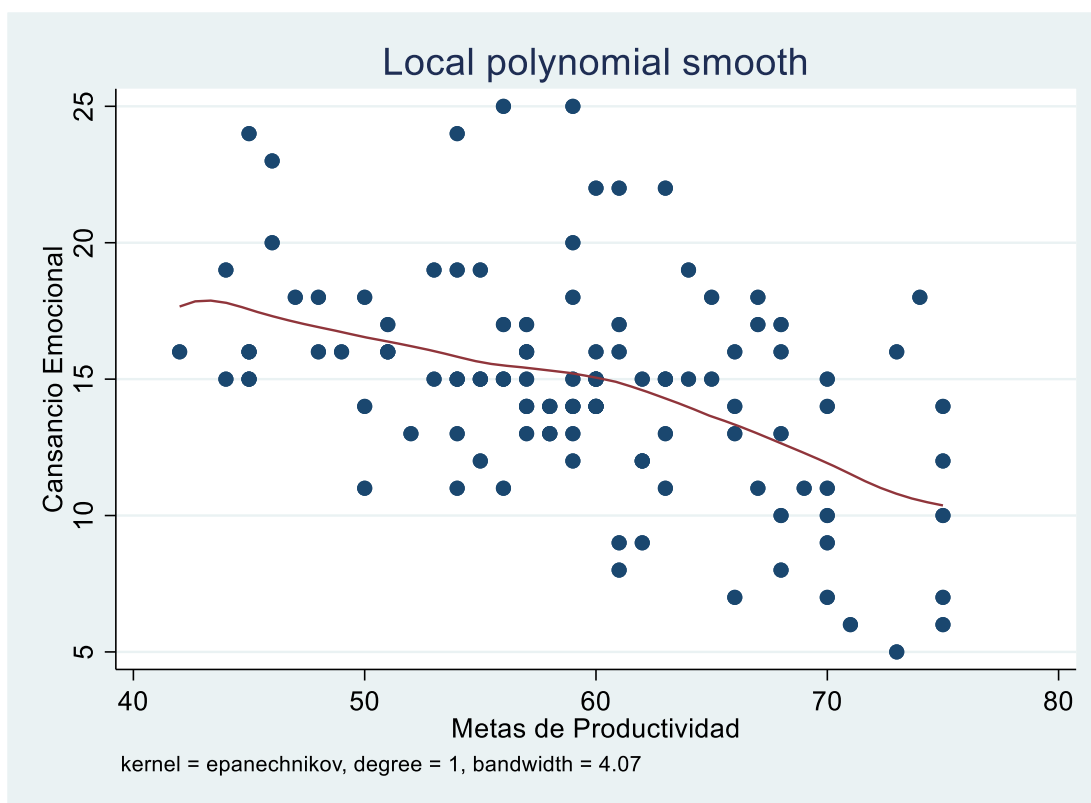
Nota. Elaborado en SPSS Statistics 25

En la tabla 16, los resultados del análisis de correlación de Spearman entre las Metas de Productividad y el Cansancio emocional en los trabajadores de las sucursales de la Caja Huancayo de Arequipa muestran que el coeficiente de correlación obtenido es de -0.429, lo cual indica la existencia de una relación negativa moderada entre estas dos variables. Este valor sugiere que, en general, cuando las metas de productividad aumentan, se observa una tendencia moderada a la disminución del cansancio emocional, y viceversa.

La significancia estadística de esta correlación es muy fuerte, como lo demuestra el valor de significancia bilateral inferior a 0.01. Esto indica que existe una relación estadísticamente significativa entre las variables. La magnitud del coeficiente de correlación sugiere que esta asociación es moderadamente fuerte.

Figura 13

Regresión No Paramétrica entre Metas de Productividad y Cansancio Emocional



Nota. Elaborado en Stata 16

En la Figura 13, se analiza el impacto de las Metas de Productividad en el Cansancio Emocional que revela un patrón intrigante. A medida que las metas de productividad aumentan desde 40 a 80, se observa una disminución en el cansancio emocional. Este descenso puede interpretarse como una adaptación efectiva de los empleados a demandas incrementadas de productividad.

En la primera sección de la gráfica, con metas de productividad que van de 40 a 60, el cansancio emocional disminuye ligeramente. Este cambio puede ser el resultado de intervenciones organizacionales como capacitaciones en manejo de estrés o mejoras en los procesos de trabajo que ayudan a los empleados a gestionar mejor las exigencias laborales sin comprometer significativamente su bienestar emocional.

A medida que las metas de productividad superan el umbral de 60 y se acercan a 80, la gráfica muestra una reducción más marcada en el cansancio emocional. Este fenómeno puede sugerir que los empleados que operan bajo niveles altos de productividad podrían estar beneficiándose de una mejor selección de tareas, eficiencia optimizada, o mayor soporte y recursos organizacionales. Esto implica que han encontrado maneras más efectivas de trabajar que mitiguen el estrés emocional, a pesar de las altas expectativas.

Estos hallazgos son esenciales para la gestión organizacional, ya que subrayan la importancia de estrategias eficaces que permitan a los empleados mantener altos niveles de productividad sin afectar negativamente su salud emocional. Comprender y replicar los factores que contribuyen a esta reducción del cansancio emocional podría ayudar a implementar prácticas beneficiosas en toda la organización, mejorando así el bienestar general y la eficiencia del personal.

3.2.3 Hipótesis Específica 2

La Hipótesis Específica 2 de la investigación es:

- **Hipótesis Nula (H0):** Las metas de productividad no tienen un impacto significativo en los factores estresantes de los trabajadores.
- **Hipótesis Alternativa (H1):** Las metas de productividad tienen un impacto significativo en los factores estresantes de los trabajadores.

Para la contratación de la hipótesis, se realizó la correlación y la regresión entre la variable Metas de Productividad y la dimensión Factores Estresantes.

Tabla 17*Correlación entre Metas de Productividad y Factores Estresantes*

		Factores Estresantes
Metas de Productividad	Coefficiente de correlación de Spearman	-,443
	Sig. (bilateral)	,000
	N	111

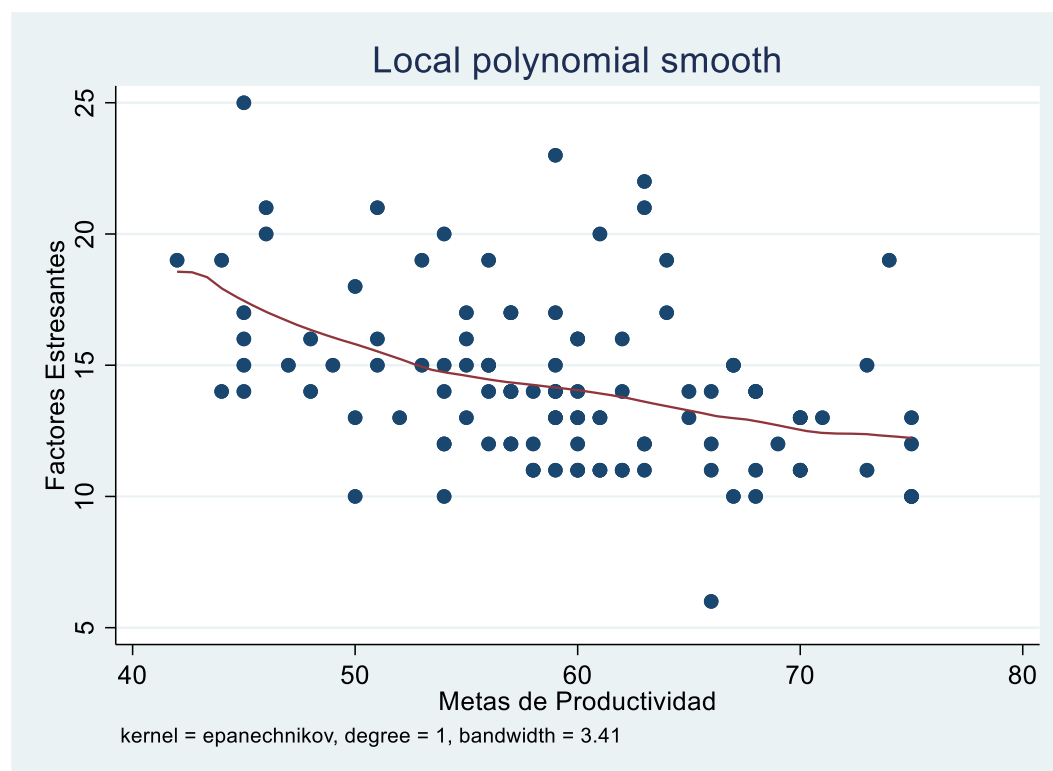
Nota. Elaborado en SPSS Statistics 25

En la tabla 17, el análisis de correlación de Spearman entre las Metas de Productividad y los Factores Estresantes en los trabajadores de las sucursales de la Caja Huancayo de Arequipa revela que el coeficiente de correlación obtenido es de -0.443, lo cual indica la existencia de una relación negativa moderada entre estas dos variables. Este valor sugiere que, en general, cuando las metas de productividad aumentan, se observa una tendencia moderada a la disminución de los factores estresantes, y viceversa.

La significancia estadística de esta correlación es muy fuerte, como lo demuestra el valor de significancia bilateral inferior a 0.001, que es notablemente menor que el umbral convencional de 0.01. Esto indica que existe una relación significativa entre las variables

Figura 14

Regresión No Paramétrica entre Metas de Productividad y Factores Estresantes



Nota. Elaborado en Stata 16

En la Figura 14, se observa una clara tendencia en la que los factores estresantes tienden a disminuir a medida que las metas de productividad aumentan de 40 a 80. Esta asociación podría sugerir que las altas metas de productividad están vinculadas con una reducción en el estrés laboral. Una posible explicación es que, con mayores metas, los empleados podrían contar con un entorno más estructurado o mayores recursos que les permitan manejar mejor sus responsabilidades.

En el tramo inicial de la gráfica, entre las metas de productividad de 40 y 60, se observa una leve disminución en los factores estresantes, lo que sugiere que los empleados podrían estar comenzando a adaptarse a las demandas crecientes, posiblemente con la ayuda de formación y herramientas para manejar el estrés. A medida que las metas de productividad se incrementan de 60 a 80, la disminución

del estrés es más pronunciada, lo que sugiere que los empleados en este rango podrían contar con mejores mecanismos de apoyo o estrategias de gestión del estrés más efectivas.

Esta información es de relevancia para la dirección organizacional, ya que resalta la importancia de proporcionar a los empleados los recursos adecuados para manejar el estrés de acuerdo con las metas de productividad asignadas. En particular, para aquellos empleados con metas más bajas, podría ser útil revisar y mejorar los recursos y apoyos disponibles, de modo que todos los trabajadores, independientemente de sus objetivos, puedan gestionar su carga de trabajo de manera efectiva y saludable.

3.2.4 Hipótesis Específica 3

La Hipótesis Específica 3 de la investigación es:

- **Hipótesis Nula (H0):** Las metas de productividad no tienen un impacto significativo en el manejo del estrés laboral de los trabajadores.
- **Hipótesis Alternativa (H1):** Las metas de productividad tienen un impacto significativo en el manejo del estrés laboral de los trabajadores.

Para la contratación de la hipótesis, se realizó la correlación y la regresión entre la variable Metas de Productividad y la dimensión Manejo del Estrés.

Tabla 18

Correlación entre Metas de Productividad y Manejo del Estrés

		Manejo del Estrés
Metas de Productividad	Coefficiente de correlación de Spearman	0,562
	Sig. (bilateral)	,000
	N	111

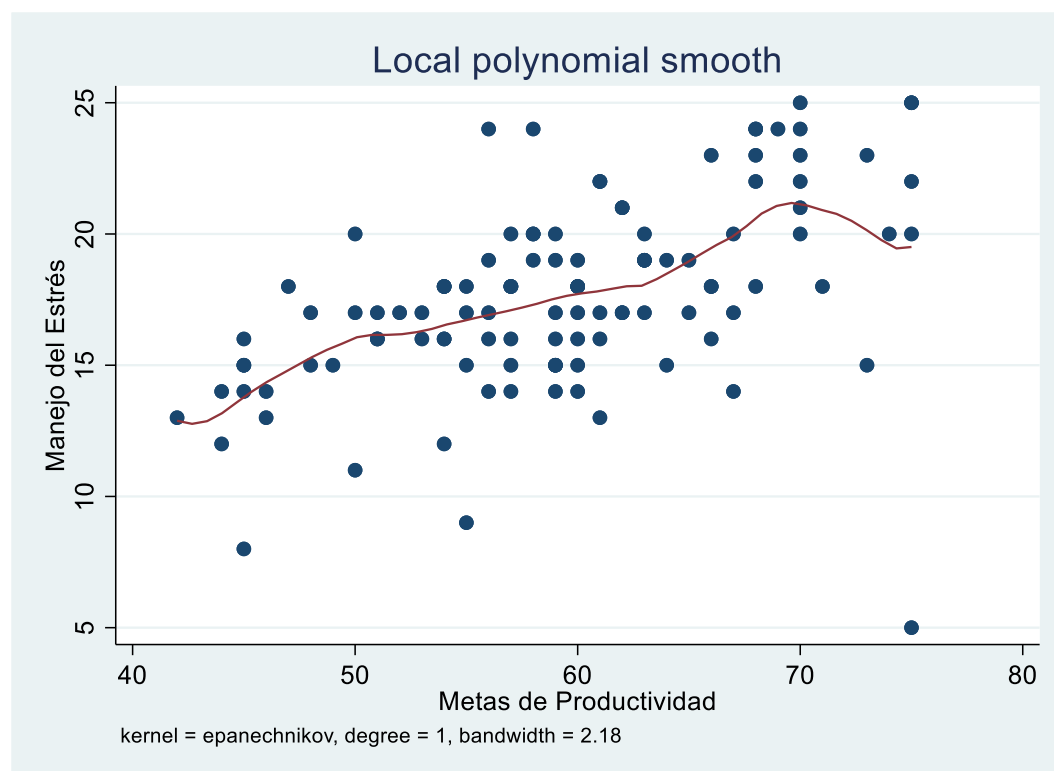
Nota. Elaborado en SPSS Statistics 25

En la tabla 18, El análisis de correlación de Spearman entre las variables Metas de Productividad y Manejo del Estrés revela una correlación positiva moderada con un coeficiente de 0.562, lo cual indica que existe una relación directa entre ambas variables: a mayor capacidad para manejar el estrés, se observa una tendencia a establecer o alcanzar mayores metas de productividad. Este coeficiente de correlación es estadísticamente significativo con un nivel de significancia bilateral de 0.000, lo que sugiere que la relación no es producto del azar, sino que hay una asociación consistente entre el manejo del estrés y la productividad. Al ser significativa al nivel de 0.01, podemos afirmar que existe un vínculo real entre estas variables en la muestra analizada.

Desde una perspectiva práctica, este resultado sugiere que un adecuado manejo del estrés en el entorno laboral o personal podría tener un impacto positivo en la capacidad de las personas para fijarse metas de productividad más altas y alcanzarlas. Sin embargo, dado que el coeficiente de correlación es moderado, podemos inferir que, si bien el manejo del estrés es un factor relevante, no es el único determinante en el logro de las metas de productividad, y es probable que otros factores también jueguen un papel importante.

Figura 15

Regresión No Paramétrica entre Metas de Productividad y Manejo del Estrés



Nota. Elaborado en Stata 16

En la Figura 15, se analiza la relación entre las Metas de Productividad y el Manejo del Estrés en un entorno laboral, utilizando un suavizado polinomial local para ilustrar cómo cambia la capacidad de manejo del estrés a medida que aumentan las metas de productividad.

Inicialmente, cuando las metas de productividad están entre 40 y 55, se observa un aumento en la capacidad de manejo del estrés. Este aumento podría estar asociado con la adaptación a demandas crecientes, estrategias de manejo del estrés, o la disponibilidad de recursos de apoyo que permiten a los empleados enfrentar los desafíos con mayor competencia y menor tensión emocional.

Entre las metas de productividad de 55 y 70, se observa una estabilización en la capacidad de manejo del estrés, lo que sugiere que los empleados han alcanzado

un equilibrio en el que las demandas de su trabajo están siendo manejadas efectivamente con los recursos disponibles. Este patrón puede indicar que las políticas de apoyo actuales son suficientes para mantener un manejo adecuado del estrés a pesar de las demandas más altas.

Sin embargo, cuando las metas de productividad exceden el umbral de 70, se observa un ligero descenso en la capacidad de manejo del estrés. Este descenso sugiere que los recursos y estrategias existentes pueden no ser suficientes para manejar el estrés a medida que las demandas laborales superan ciertos límites. Esta tendencia podría ser una señal de alerta para la gestión de recursos humanos, ya que el aumento continuo de las metas de productividad puede tener un impacto negativo sobre la capacidad de los empleados para manejar el estrés de manera efectiva.

Esta interpretación es importante para la dirección organizacional, ya que destaca la necesidad de implementar o reforzar programas de manejo del estrés, ajustar las metas de productividad para que sean realistas, y revisar periódicamente los recursos de apoyo disponibles para los empleados. Las prácticas de gestión deben no solo enfocarse en cumplir con los objetivos de productividad, sino también en asegurar el bienestar emocional y físico de los trabajadores, garantizando un entorno laboral saludable y productivo.

DISCUSIÓN

En el estudio sobre el impacto de las metas de productividad en el nivel de estrés laboral de los trabajadores de las sucursales de la Caja Huancayo de Arequipa en 2024, se han observado resultados que refuerzan y desafían diversas teorías preexistentes en la literatura sobre gestión de empresas. A través de un análisis detallado, se ha identificado cómo las metas de productividad pueden afectar de manera significativa el bienestar emocional y psicológico de los empleados, lo cual tiene implicaciones directas en la gestión de recursos humanos y en las prácticas organizacionales.

La investigación muestra que las metas de productividad, cuando están bien calibradas y comunicadas, pueden disminuir el cansancio emocional entre los trabajadores, un hallazgo que resuena con las teorías de Locke & Latham (2002b). Estos autores argumentan que las metas claras y desafiantes, pero alcanzables, potencian el compromiso y la satisfacción laboral al proporcionar a los trabajadores un sentido de propósito y logro. Además, este estudio también respalda la teoría del ajuste de metas que sugiere que los empleados se sienten motivados y menos estresados cuando las metas alinean con sus habilidades y recursos disponibles, como propone el Modelo de Demanda-Recursos de Demerouti et al. (2009b).

Sin embargo, el estudio también encontró que metas percibidas como inalcanzables pueden aumentar significativamente los factores estresantes, lo cual está en línea con el Modelo de Demanda-Control de Karasek (1979), donde se argumenta que un alto nivel de demandas laborales combinado con un bajo control sobre cómo se cumplen estas demandas puede incrementar el estrés laboral. Este resultado destaca la importancia de que las organizaciones no solo fijen metas desafiantes sino también proporcionen los recursos y la autonomía necesarios para alcanzarlas.

Además, el análisis reveló que el adecuado manejo del estrés laboral es crucial y

puede ser facilitado por políticas organizacionales que incluyan apoyo para el manejo del estrés. Este aspecto es apoyado por investigaciones como las de Lazarus & Folkman (1984), quienes destacan que las estrategias de afrontamiento efectivas pueden moderar el impacto del estrés laboral y mejorar la salud general de los trabajadores. Por tanto, es recomendable que las organizaciones inviertan en programas de bienestar y capacitación en habilidades de manejo del estrés, lo que puede ayudar a los empleados a gestionar mejor las presiones relacionadas con las metas de productividad.

Este estudio contribuye a la literatura existente al ofrecer una visión contextualizada de cómo las metas de productividad influyen el estrés laboral en un entorno específico como lo es el sector financiero en Arequipa. Sugiere que las prácticas de gestión de metas necesitan ser flexibles y adaptativas, considerando tanto los objetivos organizacionales como el bienestar de los empleados. Al implementar enfoques más holísticos, las organizaciones no solo pueden mejorar la productividad sino también fortalecer el compromiso y la salud mental de su fuerza laboral, elementos que son fundamentales para el éxito sostenible en el competitivo mercado actual.

CONCLUSIONES

PRIMERO

Se analizó el impacto de las metas de productividad en el nivel de estrés laboral de los trabajadores de las sucursales de la Caja Huancayo de Arequipa, 2024. El estudio ha establecido que las metas de productividad impactan significativamente en el nivel de estrés laboral de los trabajadores, con un coeficiente de correlación de Spearman de -0.201 (Sig. bilateral de 0.035). La regresión no paramétrica muestra que a medida que las metas de productividad aumentan de 40 a 60, el estrés laboral incrementa, alcanzando su pico en 60, y luego disminuye a medida que las metas superan este valor. Esto implica que mientras que las metas a nivel medio pueden elevar el estrés, las metas de nivel alto podrían estar asociadas con una mejor adaptación al estrés por parte de los trabajadores.

SEGUNDO

Se determinó el impacto de metas de productividad en el cansancio emocional de los trabajadores de las sucursales de la Caja Huancayo de Arequipa, 2024. La correlación entre las metas de productividad y el cansancio emocional reveló un coeficiente de -0.409 (Sig. bilateral de 0.000), indicando una relación negativa moderada. La regresión no paramétrica sugiere que el cansancio emocional disminuye levemente cuando las metas de productividad aumentan desde 40 a 80. Esto podría interpretarse como un indicativo de que los empleados se adaptan o encuentran mejores formas de gestionar las demandas emocionales a medida que se familiarizan con altas expectativas.

TERCERO

Se determinó el impacto de metas de productividad en los factores estresantes de los trabajadores de las sucursales de la Caja Huancayo de Arequipa, 2024. La correlación entre metas de productividad y factores estresantes obtuvo un coeficiente de -0.443 (Sig. bilateral de 0.000), mostrando una disminución en los factores estresantes con metas más altas. La

regresión no paramétrica indica una disminución notable de factores estresantes cuando las metas superan los 60, lo que puede reflejar la implementación de mejores estrategias de manejo del estrés o una mayor eficacia en el ambiente laboral a estos niveles de exigencia.

CUARTO

Se determinó el impacto de metas de productividad en el manejo del estrés laboral de los trabajadores de las sucursales de la Caja Huancayo de Arequipa, 2024. El manejo del estrés laboral mostró una correlación positiva de 0.562, y la regresión no paramétrica revela que el manejo del estrés mejora consistentemente a medida que aumentan las metas de productividad, especialmente entre las metas de 40 a 70, tras lo cual se estabiliza. Esto sugiere que los trabajadores con altas metas desarrollan o tienen acceso a recursos efectivos para gestionar el estrés.

RECOMENDACIONES

PRIMERO

Para mitigar el impacto de las metas de productividad en el estrés laboral, se recomienda establecer metas que sean tanto desafiantes como alcanzables, evitando imponer demandas excesivas que puedan elevar innecesariamente el estrés entre los trabajadores. Es esencial implementar una monitorización continua de cómo estas metas afectan el bienestar de los empleados, utilizando herramientas como encuestas regulares de satisfacción y bienestar laboral para ajustar las políticas según sea necesario.

SEGUNDO

Se recomienda desarrollar y ofrecer programas de apoyo emocional y psicológico que incluyan talleres sobre manejo del estrés y técnicas de relajación. Estos programas ayudarán a los empleados a gestionar mejor el cansancio emocional asociado a altas expectativas. Además, promover políticas de trabajo flexibles puede permitir a los empleados un mejor equilibrio entre la vida laboral y personal, contribuyendo así a la reducción del cansancio emocional.

TERCERO

Se recomienda mejorar el ambiente de trabajo es crucial, asegurando que todos los recursos necesarios estén disponibles para cumplir con las metas propuestas. Esto podría incluir desde la mejora de las infraestructuras hasta la accesibilidad a herramientas eficientes. Además, proveer capacitación en gestión del tiempo y priorización de tareas puede ayudar a los empleados a manejar mejor las exigencias laborales sin aumentar los factores estresantes.

CUARTO

Se recomienda implementar programas centrados en desarrollar la resiliencia al estrés, como entrenamiento en mindfulness y técnicas de respiración, puede ser de gran

ayuda. Además, establecer un sistema de soporte continuo que incluya acceso a asesoramiento profesional y grupos de apoyo para empleados que enfrentan altos niveles de estrés laboral, reforzaría la capacidad de los trabajadores para gestionar el estrés de manera efectiva.



PROPUESTA DE MEJORA

Introducción

La investigación ha evidenciado que las metas de productividad impuestas en la Caja Huancayo tienen un impacto directo en el nivel de estrés laboral de los empleados. Si bien las metas son esenciales para el crecimiento y la eficiencia operativa, una gestión inadecuada de estas puede incrementar el estrés laboral y afectar negativamente tanto el rendimiento de los trabajadores como el clima organizacional. A continuación, se presentan propuestas de mejora basadas en estos hallazgos, con un enfoque en minimizar el impacto negativo de las metas de productividad en el bienestar de los empleados sin depender en gran medida del área de recursos humanos.

Ajuste de Metas de Productividad para Minimizar el Estrés Laboral

1. Establecimiento de Metas Realistas y Progresivas

La investigación demuestra que metas excesivamente altas pueden generar niveles de estrés significativos. Por lo tanto, es recomendable implementar un sistema de metas de productividad progresivas, donde las metas iniciales sean alcanzables y aumenten gradualmente conforme los empleados demuestren capacidad de gestión y adaptación. Esto permite que los trabajadores se adapten mejor a las expectativas y reduce el impacto negativo inmediato en su nivel de estrés.

2. Revisión Periódica de Metas

Implementar revisiones periódicas de las metas de productividad para asegurar que sean realistas y ajustadas a las condiciones cambiantes del mercado y las capacidades de los trabajadores. Estas revisiones deben incluir la evaluación del impacto en el estrés laboral, con ajustes basados en los resultados de encuestas de clima organizacional y rendimiento.

Gestión Activa del Estrés Fuera del Área de Recursos Humanos

1. Implementación de Herramientas Tecnológicas de Autogestión

Para evitar una dependencia excesiva del área de recursos humanos, se recomienda implementar herramientas tecnológicas que permitan a los empleados gestionar su propio progreso frente a las metas. Estas plataformas podrían incluir alertas personalizadas y herramientas de planificación que les ayuden a priorizar tareas y a gestionar su carga laboral de manera más eficiente, lo que reduciría el impacto del estrés.

2. Programas de Bienestar Basados en Tecnología

Desarrollar programas de bienestar a través de plataformas digitales, como aplicaciones de manejo del estrés que los empleados puedan utilizar para realizar ejercicios de relajación y mindfulness durante sus jornadas laborales. Esto ofrece una solución accesible y flexible, sin depender directamente de recursos internos que podrían no estar disponibles de forma constante.

Fomento de un Liderazgo de Apoyo

1. Capacitación de Supervisores en Gestión de Estrés

Si bien el área de recursos humanos es poco activa, los supervisores y líderes de equipo pueden jugar un papel fundamental en la gestión del estrés laboral. Se sugiere implementar capacitaciones específicas para los supervisores, orientadas a identificar señales de estrés en sus equipos y a actuar proactivamente para mitigarlo. Un liderazgo efectivo y sensible al impacto de las metas de productividad puede reducir significativamente los niveles de estrés de los empleados.

2. Empoderamiento de los Supervisores para Ajustes en el Corto Plazo

Permitir que los supervisores ajusten las metas de sus equipos de forma temporal durante períodos de alta carga de trabajo o situaciones externas que

impacten en el rendimiento (como crisis económicas o eventos inesperados). Esta flexibilidad reducirá el impacto del estrés derivado de la presión excesiva durante momentos críticos.

Mejora en la Comunicación Organizacional

1. Transparencia en la Definición y Justificación de Metas

La investigación muestra que parte del estrés proviene de la percepción de metas injustas o inalcanzables. Para contrarrestar este impacto, es crucial que la alta dirección comunique de manera transparente la razón detrás de las metas establecidas, explicando cómo estas contribuyen al éxito de la empresa y ofreciendo contextos que ayuden a los empleados a comprender su importancia.

2. Retroalimentación Continua sobre el Progreso

Implementar un sistema de retroalimentación continua donde los empleados reciban información sobre su progreso hacia las metas de productividad. Esta retroalimentación puede ser tanto cuantitativa como cualitativa, permitiendo a los empleados tener una visión clara de su desempeño y disminuyendo la incertidumbre que a menudo genera estrés.

Conclusiones

La implementación de estas propuestas permitirá gestionar el impacto negativo de las metas de productividad en el estrés laboral de manera eficaz y sin depender en gran medida del área de recursos humanos. Al ajustar las metas de manera progresiva, fomentar un liderazgo de apoyo, y mejorar las herramientas de autogestión y comunicación, la Caja Huancayo puede mejorar significativamente el bienestar de sus empleados, incrementando tanto su productividad como su satisfacción laboral. Esto resultará en un ambiente de trabajo más saludable y en una mejora en los resultados organizacionales a largo plazo.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acuña, B., & Moriano, A. J. (2022). *El estrés laboral y su impacto en la productividad de los trabajadores de Blue Pacific Oils, Chancay, 2021* [Tesis de Licenciatura, Universidad San Ignacio de Loyola]. <https://hdl.handle.net/20.500.14005/13018>
- Atalaya, M. (1999). Satisfacción laboral y productividad. *Revista de psicología*, 3(5). https://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/psicologia/1999_n5/satisfaccion.htm
- Babbie, E. (2020). *The practice of social research*. Cengage Learning, Inc. https://books.google.com/books/about/The_Practice_of_Social_Research.html?id=KrGeygEACAAJ
- Bailey, C., Madden, A., Alfes, K., & Fletcher, L. (2017). The Meaning, Antecedents and Outcomes of Employee Engagement: A Narrative Synthesis. *International Journal of Management Reviews*, 19(1), 31–53. <https://doi.org/10.1111/IJMR.12077>
- Bakker, A., & Demerouti, E. (2007). The Job Demands Resources model: State of the art. *Journal of Managerial Psychology*, 22(3), 309–328. <https://doi.org/10.1108/02683940710733115/FULL/XML>
- Batool, A., Ayub, U., Fazal, S., Ahmed, I., Nawaz, M., & Batool, A. (2023). The Impact Of Occupational Stress With The Mediating Factor Of Workplace Stress On Employees' Job Performance: A Case Of Banking Sector Of Pakistan. *Journal of Positive School Psychology*, 7(4), 1664–1679. <https://journalppw.com/index.php/jpsp/article/view/16680/10573>
- Carrera, D., & Cueto, J. (2022). *Relación entre estrés laboral con el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Creaciones urbanas E.I.R.L. de Arequipa, 2021* [Tesis de Licenciatura, Universidad Católica Santa María]. <https://repositorio.ucsm.edu.pe/handle/20.500.12920/12026>
- Chang, C. (2022). *Informe de Clasificación de Riesgo. Caja Municipal de Ahorro y*

Crédito de Huancayo S.A. .

Cohen, L., Manion, L., & Morrison, K. (2017). Research Methods in Education. En

Research Methods in Education. Routledge.

[https://doi.org/10.4324/9781315456539/RESEARCH-METHODS-EDUCATION-](https://doi.org/10.4324/9781315456539/RESEARCH-METHODS-EDUCATION-LAWRENCE-MANION-LOUIS-COHEN-KEITH-MORRISON)

[LAWRENCE-MANION-LOUIS-COHEN-KEITH-MORRISON](https://doi.org/10.4324/9781315456539/RESEARCH-METHODS-EDUCATION-LAWRENCE-MANION-LOUIS-COHEN-KEITH-MORRISON)

Cruz, J., & Perez, G. (2010). *Manual para la implementación sostenible de las 5S*.

<https://www.oitcinterfor.org/node/6029>

Demerouti, E., Bakker, A., Geurts, S., & Taris, T. (2009a). Daily recovery from work-

related effort during non-work time. En *Current Perspectives on Job-Stress Recovery*

(pp. 85–123). [https://doi.org/10.1108/S1479-3555\(2009\)0000007006](https://doi.org/10.1108/S1479-3555(2009)0000007006)

Demerouti, E., Bakker, A., Geurts, S., & Taris, T. (2009b). Daily recovery from work-

related effort during non-work time. En *Current Perspectives on Job-Stress Recovery*

(pp. 85–123). [https://doi.org/10.1108/S1479-3555\(2009\)0000007006](https://doi.org/10.1108/S1479-3555(2009)0000007006)

Federación Peruana de Cajas Municipales de Ahorro y Crédito (FEPCMAC). (2024).

CMAC Huancayo. <https://www.fpcmac.org.pe/cajas-municipales-cmac/cmac-huancayo>

Gallup. (2017). *State of the American Workplace*. www.gallup.com/contact.

Grant, A., & Ashford, S. (2008). The dynamics of proactivity at work. *Research in*

Organizational Behavior, 28, 3–34. <https://doi.org/10.1016/J.RIOB.2008.04.002>

Hernández, R., Feránadez, C., & Baptista, M. (2014). Metodología de la investigación. En

Metodología de la investigación. McGraw Hill España.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=775008&info=resumen&idioma=SPA>

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Desarrollo de la perspectiva*

teórica: revisión de la literatura y construcción del marco teórico.

Kaplan, R., & Norton, D. (2001). *The Strategy Focused Organization : How Balanced*

Scorecard Companies Thrive in the New Business Environment. Harvard Business School of Publishing.

https://books.google.com/books/about/The_Strategy_focused_Organization.html?id=6sC_X4DR-WoC

Karasek, R. (1979). Job Demands, Job Decision Latitude, and Mental Strain: Implications for Job Redesign. *Administrative Science Quarterly*, 24(2), 285.

<https://doi.org/10.2307/2392498>

Kumar, V., & Pansari, A. (2016). Competitive Advantage through Engagement. *Journal of Marketing Research*, 53(4), 497–514. <https://doi.org/10.1509/JMR.15.0044>

Lazarus, R., & Folkman, S. (1984). *Stress, Appraisal, and Coping*. Springer Publishing Company.

https://books.google.com.pe/books/about/Stress_Appraisal_and_Coping.html?id=i-ySQQuUpr8C&redir_esc=y

Leiter, M., & Maslach, C. (2016). Latent burnout profiles: A new approach to understanding the burnout experience. *Burnout Research*, 3(4), 89–100.

<https://doi.org/10.1016/j.burn.2016.09.001>

Locke, E., & Latham, G. (2002a). Building a practically useful theory of goal setting and task motivation: A 35-year odyssey. *American Psychologist*, 57(9), 705–717.

<https://doi.org/10.1037/0003-066X.57.9.705>

Locke, E., & Latham, G. (2002b). Building a practically useful theory of goal setting and task motivation: A 35-year odyssey. *American Psychologist*, 57(9), 705–717.

<https://doi.org/10.1037/0003-066X.57.9.705>

Maslach, C., & Jackson, S. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Organizational Behavior*, 2(2), 99–113. <https://doi.org/10.1002/JOB.4030020205>

Maslach, C., Schaufeli, W., & Leiter, M. (2001). Job Burnout. *Annual Review of*

- Psychology*, 52(1), 397–422. <https://doi.org/10.1146/annurev.psych.52.1.397>
- Morales, M., & Ronquillo, J. (2021a). Caracterización del estrés laboral y su impacto en la productividad en una industria maquiladora de Reynosa Tamaulipas. *593 Digital Publisher CEIT*, 6(2), 183–192. <https://doi.org/10.33386/593dp.2021.2.498>
- Morales, M., & Ronquillo, J. (2021b). Caracterización del estrés laboral y su impacto en la productividad en una industria maquiladora de Reynosa Tamaulipas. *593 Digital Publisher CEIT*, 6(2), 183–192. <https://doi.org/10.33386/593dp.2021.2.498>
- Obando, A. (2017). *Investigación exploratoria con métodos cualitativos*. ILUMINO. <localhost/xmlui/handle/506/827>
- Organización Internacional del Trabajo. (2016). *Informe sobre Estrés en el trabajo de la OIT*. <https://www.infocop.es/informe-sobre-estres-en-el-trabajo-de-la-oit-dia-de-la-salud-y-seguridad-en-el-trabajo-2016/>
- Osorio, J., & Cárdenas, L. (2017). Estrés laboral: estudio de revisión. *Diversitas: Perspectivas en Psicología*, 13(1), 81–90. <https://doi.org/10.15332/S1794-9998.2017.0001.06>
- Portugal, M., & Fuentes, B. (2022). *Bienestar Psicológico y Estrés Laboral en Efectivos Policiales de Arequipa Metropolitana* [Tesis de Licenciatura]. Universidad Católica San Pablo.
- Quispe, J. (2023). *Análisis de la administración en el otorgamiento de créditos de CMAC-Huancayo S.A agencia Desaguadero-2022*. [Tesis de Licenciatura]. Universidad Privada San Carlos.
- Rodríguez, R., & Rivas, S. de. (2011). Los procesos de estrés laboral y desgaste profesional (burnout): diferenciación, actualización y líneas de intervención. *Medicina y Seguridad del Trabajo*, 57, 72–88. <https://doi.org/10.4321/S0465-546X2011000500006>

Salkind, N. (1999). *Métodos de investigación* (3a ed.). Prentice-Hall.

https://books.google.com/books/about/M%C3%A9todos_de_investigaci%C3%B3n.html?id=JN6FzgEACAAJ

Shuck, B., & Reio, T. (2014). Employee Engagement and Well-Being. *Journal of Leadership & Organizational Studies*, 21(1), 43–58.

<https://doi.org/10.1177/1548051813494240>

Sonnetag, S., & Fritz, C. (2014). Recovery from job stress: The stressor-detachment model as an integrative framework. *Journal of Organizational Behavior*, 36(S1), S72–S103. <https://doi.org/10.1002/JOB.1924>

Tueros, M. (2021). Influencia del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores de la empresa constructora T&T Arquitectos SAC [Tesis de Licenciatura, Universidad de Lima]. En *Repositorio Institucional - Ulima*.

<https://repositorio.ulima.edu.pe/handle/20.500.12724/16349>

Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria. (2024). *Cmac - Huancayo S.A. / Caja Huancayo*. <https://e-consultaruc.sunat.gob.pe/cl-ti-itmrconsruc/jcrS00Alias>

Zheng, X., Zhu, W., Zhao, H., & Zhang, C. (2015). Employee well-being in organizations: Theoretical model, scale development, and cross-cultural validation. *Journal of Organizational Behavior*, 36(5), 621–644. <https://doi.org/10.1002/job.1990>

ANEXOS

Anexo 1. Cuestionario

DATOS BASICOS:

1. **Edad:** _____ años
2. **Genero:** Masculino () Femenino () Otro ()
3. **Antigüedad en la empresa:** _____ años
4. **Área:** Operaciones () Créditos ()

LLENE LA SIGUIENTE ENCUESTA, SABIENDO:

Para cada ítem se considerará la escala de 1 a 5 donde:

1. Nunca	2. Casi nunca	3. A veces	4. Casi Siempre	5. Siempre
----------	---------------	------------	-----------------	------------

METAS DE PRODUCTIVIDAD

N°	ITEMS	Puntuación				
		1	2	3	4	5
1	Me siento comprometido con el logro de las metas de productividad establecidas por la empresa.					
2	Estoy dispuesto a trabajar horas extras para cumplir con las metas de productividad.					
3	Las metas de productividad me motivan a esforzarme más en mi trabajo.					
4	Considero que las metas de productividad son un desafío alcanzable.					
5	Me siento parte del equipo y contribuyo al cumplimiento de las metas de productividad.					
6	Las metas de productividad establecidas son realistas y alcanzables.					
7	Recibo el apoyo y los recursos necesarios de la empresa para cumplir con las metas de productividad.					
8	Las recompensas o incentivos por alcanzar las metas de productividad son justos y satisfactorios.					

9	Mi trabajo me permite equilibrar adecuadamente la vida laboral y personal, a pesar de las metas de productividad.					
10	Me siento valorado y reconocido por la empresa cuando cumpla con las metas de productividad.					
11	Conozco claramente las metas de productividad que debo alcanzar en mi trabajo.					
12	Recibo retroalimentación regular sobre mi progreso hacia el cumplimiento de las metas de productividad.					
13	Las metas de productividad están alineadas con los objetivos estratégicos de la empresa.					
14	Cuento con las habilidades y conocimientos necesarios para cumplir con las metas de productividad.					
15	Las metas de productividad me ayudan a priorizar y organizar mejor mi trabajo.					

NIVEL DE ESTRÉS LABORAL

N°	ITEMS	Puntuación				
		1	2	3	4	5
16	Me siento emocionalmente agotado al final de un día de trabajo.					
17	Siento que estoy "quemado" por el trabajo.					
18	Me siento frustrado por mi trabajo.					
19	Siento que mi trabajo me está desgastando emocionalmente.					
20	Me preocupa que mi trabajo me esté endureciendo emocionalmente.					
21	Tengo demasiado trabajo y me resulta difícil cumplir con los plazos establecidos.					
22	Las demandas y expectativas de mi trabajo son excesivas.					
23	Enfrento situaciones conflictivas o tensas con clientes o compañeros de trabajo.					
24	Las condiciones físicas de mi lugar de trabajo son inadecuadas o estresantes.					
25	Tengo poca influencia sobre las decisiones que afectan mi trabajo.					

26	Puedo controlar eficazmente las situaciones estresantes en mi trabajo.					
27	Tengo estrategias efectivas para enfrentar el estrés laboral.					
28	Puedo relajarme después de un día de trabajo estresante.					
29	Mantengo un equilibrio saludable entre mi trabajo y mi vida personal.					
30	Recibo apoyo de mis compañeros y superiores para manejar el estrés laboral.					



Anexo 2. Consentimiento de la Empresa

SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN PARA PROYECTO DE TESIS EN CMAC HUANCAYO S.A

Arequipa, 15 de abril de 2024

Sr. Rolando Rude Fernández Quispe
Jefe Regional
CMAC HUANCAYO S.A

Distinguido Sr:

Nos place extenderle un cordial saludo y al mismo tiempo dirigimos a usted con el objetivo de solicitarle la debida autorización para que nosotras: Dajanna Alessandra Quispe Calsina con Id:76082544 y Solanhs Nereyda Vargas Taco con Id:77280217 estudiantes egresados de la Facultad de Ciencias Económico Administrativas, en el área de Administración de Empresas de la Universidad Católica de Santa María, podamos tener el debido permiso de usted para realizar el Proyecto de Tesis en su prestigiosa zona VII de Caja Huancayo. Asimismo, poder tener el acceso a la misma con fines de obtener información que nos permitan desarrollar nuestro proyecto de trabajo de grado.

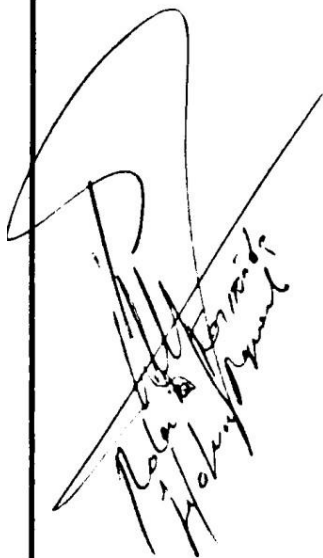
Adicionalmente consideramos que nuestro proyecto de tesis contribuirá positivamente en la organización.

Con saludos cordiales y a tiempo de agradecerle su atención a esta solicitud, provechamos la oportunidad para reiterarle nuestro saludo, más alta consideración y estima.

Atentamente

Dajanna Alessandra Quispe Calsina

Solanhs Nereyda Vargas Taco



Anexo 3. Validación de Instrumentos

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

1. DATOS GENERALES

- a) **Apellidos y nombres del experto:** Tintaya Pérez, Edwin
- b) **Grado académico:** MASTER
- c) **Cargo e institución donde labora el experto:** Administrador de CMAC Huancayo S.A
- d) **Título de la Investigación:** “Impacto de Las Metas De Productividad en El Nivel de Estrés Laboral entre Trabajadores de Las Sucursales de La Caja Huancayo de Arequipa 2024”
- e) **Autor del instrumento:** Quispe Calsina, Dajanna Alessandra – Vargas Taco, Solansh Nereyda
- f) **Maestría/ Doctorado/ Mención:** Dirección y Gestión Empresarial
- g) **Nombre del instrumento:** Cuestionario

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS	DEFICIENTE 0-20%	REGULAR 21-40%	BUENO 41-60%	MUY BUENO 61-80%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.				80
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables.				80
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.				70
4. ORGANIZACION	Existe una organización lógica.				80
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.				70
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.				70
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio.				80
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.				80
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del estudio.				80
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.				80
SUBTOTAL					
TOTAL					

OBSERVACIONES: Ninguna

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Aplicable

Lugar y fecha: 02/09/2024

DNI: 00495439



Edwin C. Tintaya Pérez
Firma de experto
CMAC HUANCAYO S.A.

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

1. DATOS GENERALES

- a) Apellidos y nombres del experto: Maque Diaz Ramon Orlando
- b) Grado académico: Magister
- c) Cargo e institución donde labora el experto: Universidad Nacional de San Agustín
- d) Título de la Investigación: "Impacto de Las Metas De Productividad en El Nivel de Estrés Laboral entre Trabajadores de Las Sucursales de La Caja Huancayo de Arequipa 2024"
- e) Autor del instrumento: Quispe Calsina, Dajanna Alessandra – Vargas Taco, Solanhs Nereyda
- f) Maestría/ Doctorado/ Mención: Maestro en Ciencias: Contables y Administrativas, Especialidad: mención en Finanzas y Administración de Negocios
- g) Nombre del instrumento: Cuestionario

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/ CUANTITATIVOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					85
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				80	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.				80	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.				80	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.				80	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.				80	
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio.				80	
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.				80	
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del estudio.				80	
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.				80	
SUBTOTAL						
TOTAL						

OBSERVACIONES: Ninguna

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Aplicable

Lugar y fecha: 10/08/2024

DNI:



Firma de experto

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

1. DATOS GENERALES

- a) Apellidos y nombres del experto: Zapata Delgado, Felipe Mario
- b) Grado académico: Doctor
- c) Cargo e institución donde labora el experto: Universidad Nacional de San Agustín
- d) Título de la Investigación: "Impacto de Las Metas De Productividad en El Nivel de Estrés Laboral entre Trabajadores de Las Sucursales de La Caja Huancayo de Arequipa 2024"
- e) Autor del instrumento: Quispe Calsina, Dajanna Alessandra – Vargas Taco, Solanhs Nereyda
- f) Maestría/ Doctorado/ Mención: Docente de Seminario de Investigación
- g) Nombre del instrumento: Cuestionario

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/ CUANTITATIVOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado.					85
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables.				75	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.				76	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.				80	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.				80	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.				80	
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio.				80	
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.				80	
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del estudio.				80	
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.				80	
SUBTOTAL						
TOTAL						

OBSERVACIONES: Ninguna

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Aplicable

Lugar y fecha: 10/08/2024

DNI:



Firma de experto

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

1. Apellidos y nombres del experto: Rojas Gómez, José Eduardo
2. Grado académico: Doctor en Economía y Negocios Internacionales
3. Cargo e institución donde labora el experto: Universidad Católica de Santa María
4. Título de la Investigación: “Impacto de Las Metas De Productividad en El Nivel de Estrés Laboral entre Trabajadores de Las Sucursales de La Caja Huancayo de Arequipa 2024”.
5. Autor del instrumento: Quispe Calsina, Dajanna Alessandra- Vargas Taco, Solanhs Nereyda
6. Maestría/ Doctorado/ Mención: Economista y Especialista en Proyectos de Inversión
7. Nombre del instrumento: Cuestionario

II. ASPECTOS DE VALIDACION

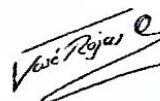
INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS	DEFICIENTE 0-20%	REGULAR 21-40%	BUENO 41-60%	MUY BUENO 61-80%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.			60	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.			60	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.			50	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.			60	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.			60	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.			60	
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio.			60	
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.			50	
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del estudio.			60	
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.			60	

OBSERVACIONES: Ninguna

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Aplicable

LUGAR Y FECHA: Arequipa, 14/09/2024

DNI: 29609156



Firma de experto

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

1. DATOS GENERALES

- a) Apellidos y nombres del experto: Villalba Condori, Klinge Orlando
- b) Grado académico: Doctor
- c) Cargo e institución donde labora el experto: Universidad Católica de Santa María
- d) Título de la Investigación: "Impacto de Las Metas De Productividad en El Nivel de Estrés Laboral entre Trabajadores de Las Sucursales de La Caja Huancayo de Arequipa 2024"
- e) Autor del instrumento: Quispe Calsina, Dajanna Alessandra – Vargas Taco, Solanha Nereyda
- f) Maestría/ Doctorado/ Mención: Mención en Gestión y Administración
- g) Nombre del instrumento: Cuestionario

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS	DEFICIENTE 0-20%	REGULAR 21-40%	BUENO 41-60%	MUY BUENO 61-80%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.			60	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.			60	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.				80
4. ORGANIZACION	Existe una organización lógica.				80
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.				70
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.				80
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio.				80
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.			60	
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del estudio.				80
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.				80
SUBTOTAL					
TOTAL					

OBSERVACIONES: Ninguna |

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Aplicable

Lugar y fecha: 12/09/2024

DNI: 29633370



Firma de experto

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

1. **Apellidos y nombres del experto:** Ponce Aranibar, Maria del Pilar
2. **Grado académico:** Magister
3. **Cargo e institución donde labora el experto:** Universidad Católica de Santa María
4. **Título de la Investigación:** “Impacto de Las Metas De Productividad en El Nivel de Estrés Laboral entre Trabajadores de Las Sucursales de La Caja Huancayo de Arequipa 2024”.
5. **Autor del instrumento:** Quispe Calsina, Dajanna Alessandra- Vargas Taco, Solans Nereyda
6. **Maestría/ Doctorado/ Mención:** Maestría en Administración y Dirección de Proyectos- Doctorado de Administración
7. **Nombre del instrumento:** Cuestionario

II. ASPECTOS DE VALIDACION


INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS	DEFICIENTE 0-20%	REGULAR 21-40%	BUENO 41-60%	MUY BUENO 61-80%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.			43	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.			50	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.			58	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.			50	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.			48	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.			60	
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos- Científicos y del tema de estudio.			60	
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.			55	
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del estudio.			55	
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.			53	

OBSERVACIONES: Ninguna

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Aplicable

LUGAR Y FECHA: Arequipa, 10/09/ 2024

DNI: 45079753



Firma de experto

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

1. DATOS GENERALES

- a) **Apellidos y nombres del experto:** Esparza Humanchumo, Rosse Marie
- b) **Grado académico:** Doctor
- c) **Cargo e institución donde labora el experto:** Colegio Profesional de licenciados de Lambayeque
- d) **Título de la Investigación:** "Impacto de Las Metas De Productividad en El Nivel de Estrés Laboral entre Trabajadores de Las Sucursales de La Caja Huancayo de Arequipa 2024"
- e) **Autor del instrumento:** Quispe ~~Calsina~~, Dajanna Alessandra – Vargas Taco, ~~Solano~~, ~~Nereyda~~
- f) **Maestría/ Doctorado/ Mención:** Maestría en gestión de empresas
- g) **Nombre del instrumento:** Cuestionario

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS	DEFICIENTE 0-20%	REGULAR 21-40%	BUENO 41-60%	MUY BUENO 61-80%
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado.				80
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables.				70
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.				80
4. ORGANIZACION	Existe una organizacion logica.				80
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.				70
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.				80
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teoricos-Cientificos y del tema de estudio.				80
8. COHERENCIA	Entre los indices, indicadores, dimensiones y variables.				70
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al proposito del estudio.				80
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.				80
SUBTOTAL					
TOTAL					

OBSERVACIONES: Ninguna

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Ninguna

Lugar y fecha: 14/09/2024

DNI: 43033050



Firma de experto

Anexo 4. Informe de Caja Huancayo

L INFORMACIÓN GENERAL DEL PROCESO DE RENDICIÓN DE CUENTAS DE TITULARES

1.1 Información General del Titular

Código de la Empresa	1801		
Nombre de la Empresa	CMAC HUANCAYO S.A.		
Apellidos y nombres del Titular de la Empresa	SOLIS ESPINOZA JORGE GUILLERMO		
Cargo del Titular	PRESIDENTE DEL DIRECTORIO		
Tipo de Documento de Identidad	DNI		
N° de Documento de Identidad	19090239		
Teléfono:	951868095		
Correo Electrónico	jsolis@cajahuancayo.com.pe		
Tipo de Informe	INFORME POR PERIODO ANUAL		
INFORME A REPOR TAR	ANUAL		
Fecha de inicio de gestión	14.05.2021	Nro. Documento de Nominamiento/Designación	Acuerdo N° 240-2021
Fecha de cese de gestión (*)	No Aplica	Nro. Documento de Cese de correspondir (*)	No Aplica
Fecha de inicio del periodo reportado:	01.01.2023	Fecha de fin del periodo reportado:	31.12.2023
Fecha de presentación:			

(*) Cuando Corresponda

1.2 Misión, Visión, Valores y Organigrama

a. Misión

"Mejorar la vida de nuestros clientes, satisfaciendo sus necesidades con soluciones integrales, oportunas e innovadoras"

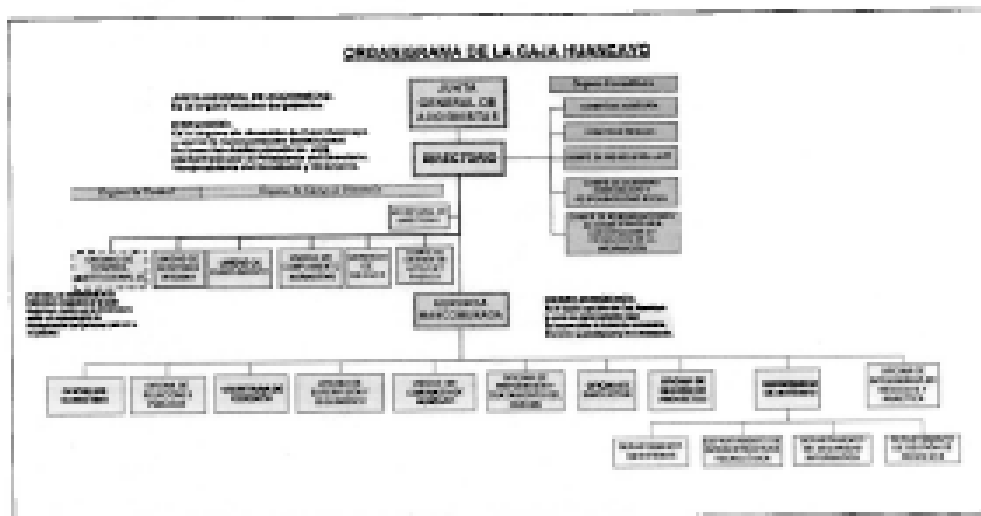
b. Visión

"Ser el líder de la inclusión financiera, reconocido por la excelencia en el servicio"

c. Valores

- Excelencia
- Ágiles para Innovar
- Socio de Nuestros Clientes
- Comprometidos de Corazón
- Íntegros

d. Organigrama



1.3 Logros Alcanzados en el Periodo de Gestión

Al finalizar el periodo 2023:

Caja Huancayo incrementó su cartera de créditos en +8,749.8 millones (+10.40%) respecto a similar periodo de 2022, alcanzando la suma de S/7,999.8 millones; el desempeño permitió alcanzar la meta establecida, superando los S/ 150 millones.

El número de clientes en colocaciones ascendió a 811,438 registrando un crecimiento de 56,303 clientes respecto a diciembre 2022; el resultado permitió obtener resultados parciales respecto a la meta establecida (816,537) menor en 5,099 clientes.

El ratio de morosidad se ubicó en 3.85%, siendo superior en +0.40 pp. comparado con la morosidad alcanzada en similar mes del 2022 (3.45%); el resultado permitió alcanzar la meta programada (4.08%) en el periodo de evaluación.

Las Captaciones, ascendieron a S/8,534.4 millones, registrando un crecimiento anual de +14.43% respecto a similar trimestre del 2022, en términos absolutos significó un incremento de +S/824 millones; el desempeño permitió alcanzar la meta establecida, superando los S/ 172 millones.

El número de clientes en captaciones ascendió a 2,031,672 registrando un crecimiento de 290,985 clientes respecto a diciembre 2022; el desempeño permitió obtener un resultado favorable respecto a la meta (2,013,819), superior en 18,053 clientes.

La Utilidad alcanzó S/95.02 millones, cifra menor en -22.49% en comparación al registrado en similar trimestre del año anterior (S/85.17 millones), debido principalmente al crecimiento de los

gastos por provisiones y gastos de administración, influido además por las repercusiones económicas de los conflictos sociales y de los efectos climáticos sobre los sectores primarios; sin embargo, con el resultado registrado se alcanzó la meta programada (\$450.7 millones) en +\$115.3 millones.

1.4 Limitaciones en el Periodo a Revisar

- El impacto de los conflictos sociales y la recesión declarada por el estado, los cuales han generado una leve desaceleración de las colocaciones de los créditos hipotecarios.
- No se cuenta con fondeo barato que permita competir en tasas de interés con los bancos, lo cual limita la venta de los productos y origina deserción por compras de deuda.
- Incertidumbre política
- Efectos climáticos sobre los sectores primarios

1.5 Recomendaciones de Mejora.

Según la Clasificadora de Riesgo MOODY's LOCAL y JCR LATAM, en su evaluación del periodo 2023, identificó los siguientes factores de mejora que podrían conllevar a aumentar la calificación de la Caja Huancayo:

- Mejora sostenida en los indicadores de solvencia y liquidez de la Caja.
- Incorporación de accionistas con conocimiento del sector microfinanciero, aportando de manera positiva en sus procesos y brindando soporte patrimonial que acompañe el crecimiento de la Caja.
- Mejora en el ratio de capital global.
- Sostenibilidad en el crecimiento de los créditos directos.
- Mayor diversificación geográfica de su cartera.
- Disminución continua de la cartera pesada y cartera pesada ajustada.

