

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
Facultad de Ciencias Administrativas y Contables
Escuela Profesional de Administración y Sistemas



UPLA
UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES

TESIS

Gestión administrativa y estrés laboral en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo – Oficina principal Huancayo 2023

Para optar : El Título Profesional Licenciado en Administración
Autor(es) : BACH. ROSMERI ESTEFANI MELCHOR LOPEZ
: BACH. ROGER ESPINOZA HERMOZA
Asesor : Mg. Kiko Richard, Lopez Coz
Línea de investigación
Institucional : Ciencias Empresariales y Gestión de los recursos
Fecha de inicio y culminación : Del 09/06/2023 al 08/06/2024

Huancayo – Perú

2024

Hoja de aprobación de jurados

TITULO

Gestión administrativa y estrés laboral en la Caja Municipal de Ahorro y
Crédito Huancayo – Oficina principal Huancayo 2023

ELABORADO POR:

BACH. ROSMERI ESTEFANI MELCHOR LOPEZ

BACH. ROGER ESPINOZA HERMOZA

PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE:

Licenciado(a) en Administración

APROBADO POR LOS SIGUIENTES JURADOS:

Presidente :

Primer jurado :

Segundo jurado :

Tercer jurado :

Huancayode.....del 2024

Asesor

Mg. Kiko Richard, López Coz

Dedicatoria

A nuestros padres por guiarnos por el buen camino y enseñarnos valores que debemos mantener en nuestra vida profesional, asimismo a todos nuestros amigos por animarnos a seguir adelante cada día.

Los autores

Agradecimiento

A la Universidad Peruana los Andes y la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo, por permitir hacer posible el desarrollo de la presente investigación.

Rosmeri y Roger



Oficina de
Propiedad Intelectual
y Publicaciones

NUEVOS TIEMPOS
NUEVOS DESAFÍOS
NUEVOS COMPROMISOS

CONSTANCIA DE SIMILITUD

N ° 0158 - FCAC -2024

La Oficina de Propiedad Intelectual y Publicaciones, hace constar mediante la presente, que la **Tesis**, Titulada:

Gestión administrativa y estrés laboral en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo – Oficina Principal Huancayo 2023

Con la siguiente información:

Con Autor(es) : **Bach. ESPINOZA HERMOZA ROGER**
Bach. MELCHOR LOPEZ ROSMERI ESTEFANI

Facultad : **CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES**

Escuela Académica : **ADMINISTRACIÓN Y SISTEMAS**

Asesor(a) : **Mg. LOPEZ COZ KIKO RICHARD**

Fue analizado con fecha **08/04/2024**; **con 91 págs.**; en el software de prevención de plagio (Turnitin); y con la siguiente configuración:

Excluye Bibliografía.

Excluye citas.

Excluye Cadenas hasta 20 palabras.

Otro criterio (especificar)

X
X

El documento presenta un porcentaje de similitud de **21** %.

En tal sentido, de acuerdo a los criterios de porcentajes establecidos en el artículo N°15 del Reglamento de uso de Software de Prevención Version 2.0. Se declara, que el trabajo de investigación: **Si contiene un porcentaje aceptable de similitud.**

Observaciones:

En señal de conformidad y verificación se firma y sella la presente constancia.

Huancayo, 08 de abril del 2024.



MTRA. LIZET DORIELA MANTARI MINCAMI
JEFA

Oficina de Propiedad Intelectual y Publicaciones

Contenido

Falsa portada	ii
Hoja de aprobación de jurados.....	iii
Asesor	iv
Dedicatoria	v
Agradecimiento.....	vi
Contenido.....	viii
Contenido de tablas.....	xii
Contenido de figuras	xiii
Resumen.....	xiv
Abstract.....	xv
Introducción	xvi
CAPÍTULO I	18
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	18
1.1 Descripción de la realidad problemática	18
1.2 Delimitación de la investigación.....	21
1.2.1 Delimitación espacial.....	21
1.2.2 Delimitación temporal	21
1.2.3 Delimitación conceptual y temática.....	21
1.3 Formulación del problema	21
1.3.1 Problema general	21
1.3.2 Problemas específicos.....	22
1.4 Justificación de la investigación	22
1.4.1 Justificación social.....	22

1.4.2 Justificación teórica	22
1.4.3 Justificación metodológica.....	22
1.5 Objetivos de la investigación	23
1.5.1 Objetivo general.....	23
1.5.2 Objetivos específicos	23
CAPÍTULO II.....	24
MARCO TEORICO.....	24
2.1 Antecedentes de la investigación (nacionales e internacionales)	24
2.1.1 Nacionales.....	24
2.1.2 Internacionales	26
2.2 Bases teóricas o científicas	28
2.2.1 Variable 1: Gestión administrativa	28
2.2.2 Variable 2: Estrés laboral.....	35
2.3 Marco conceptual.....	42
CAPÍTULO III.....	44
HIPOTESIS.....	44
3.1 Hipótesis general.....	44
3.2 Hipótesis específicas.....	44
3.3 Variables (Definición conceptual y operacional)	45
CAPÍTULO IV.....	47
METODOLOGIA	47
4.1 Método de investigación	47
4.1.1 Método general	47
4.1.2 Métodos específicos.....	47
4.2 Tipo de investigación.....	47

4.3 Nivel de investigación.....	47
4.4 Diseño de investigación	48
4.5 Población y muestra.....	48
4.5.1 Población.....	48
4.5.2 Muestra	49
4.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	49
4.6.1 Técnicas	49
4.6.2 Instrumentos.....	50
4.6.3 Validez y Confiabilidad de los instrumentos	50
4.7 Técnicas de procesamiento y análisis de datos	51
4.8 Aspectos éticos de la investigación.....	51
CAPITULO V	52
RESULTADOS.....	52
5.1 Descripción de resultados	52
5.2 Contrastación de hipótesis	60
5.2.1 Hipótesis general.....	61
5.2.2 Hipótesis específicas.....	62
ANALISIS Y DISCUSION DE RESULTADOS	65
CONCLUSIONES	67
RECOMENDACIONES.....	68
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	69
ANEXOS	72
Anexo 1: Matriz del instrumento	73
Anexo 2: Matriz de operacionalización de variables	75
Anexo 3: Matriz de operacionalización del instrumento	77

Anexo 4: Instrumentos de investigación.....	79
Anexo 5: Validez del instrumento	81
Anexo 6: Data de la base de datos	87
Anexo 7: Consentimiento informado.....	89
Anexo 8: Fotografías de aplicación del instrumento	91

Contenido de tablas

Tabla 1 Capacidad laboral y carga de estrés en el sector financiero	18
Tabla 2 Opinión del auditor	19
Tabla 3 Población	48
Tabla 4 Muestra	49
Tabla 5 Resultado de la encuesta sobre la gestión administrativa	52
Tabla 6 Resultado de la encuesta sobre la planificación del trabajo.....	53
Tabla 7 Resultado de la encuesta sobre la organización del trabajo.....	54
Tabla 8 Resultado de la encuesta sobre la dirección del trabajo.....	55
Tabla 9 Resultado de la encuesta sobre el estrés laboral	56
Tabla 10 Resultado de la encuesta sobre el bajo nivel de productividad.....	57
Tabla 11 Resultado de la encuesta sobre la dificultad en la concentración	58
Tabla 12 Resultado de la encuesta sobre la desorganización laboral	59
Tabla 13 Escala de Vellis.....	60
Tabla 14 Nivel de correlación entre la gestión administrativa y el estrés laboral	61
Tabla 15 Nivel de correlación entre la planificación del trabajo y el estrés laboral	62
Tabla 16 Nivel de correlación entre la organización del trabajo y el estrés laboral	63
Tabla 17 Nivel de correlación entre la dirección del trabajo y el estrés laboral	64

Contenido de figuras

Figura 1 Resultado estadístico de la tabla 3	52
Figura 2 Resultado estadístico de la tabla 4	53
Figura 3 Resultado estadístico de la tabla 5	54
Figura 4 Resultado estadístico de la tabla 6	55
Figura 5 Resultado estadístico de la tabla 7	56
Figura 6 Resultado estadístico de la tabla 8	57
Figura 7 Resultado estadístico de la tabla 9	58
Figura 8 Resultado estadístico de la tabla 10	59

Resumen

La investigación fue titulada “Gestión administrativa y estrés laboral en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo – Oficina principal Huancayo 2023”, la cual tuvo como problema general ¿Qué relación existe entre la gestión administrativa y el estrés laboral en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo – oficina principal Huancayo, 2023?, por lo mismo se planteó el objetivo de establecer la relación que existe entre la gestión administrativa y el estrés laboral en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo – Oficina principal Huancayo, 2023, y para el logro del objetivo se empleó la metodología científica, de enfoque cuantitativo, de tipo básica, de nivel correlacional y diseño no experimental, se tuvo una muestra de 49 trabajadores de la Caja Municipal, asimismo, los resultados de la investigación arrojaron un nivel 0,997 de correlación entre la gestión administrativa y el estrés laboral, por lo que se concluye que a mejor gestión administrativa, se superará el estrés laboral, en tanto se recomienda a la gerencia de la Caja municipal, realizar una adecuada gestión administrativa enfocada a todos los trabajadores.

Palabras clave: Gestión administrativa y estrés laboral

Abstract

The research was entitled "Administrative management and work stress in the Municipal Savings and Credit Bank Huancayo – Main Office Huancayo 2023", which tube as a general problem What is the relationship between administrative management and work stress in the Municipal Savings and Credit Bank Huancayo – main office Huancayo, 2023?, for the same reason the objective was raised to establish the relationship that exists between administrative management and work stress in the Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo – Main Office Huancayo, 2023, and for the achievement of the objective the scientific methodology was used, of quantitative approach, of applied type, of correlational level and non-experimental design, a sample of 49 workers of the Municipal Fund was had, also, the results of the research showed a level 0.997 of correlation between administrative management and work stress, so it is concluded that the better administrative management, work stress will be overcome, while it is recommended to the management of the Municipal Fund, perform an adequate administrative management focused on all workers.

Keywords: Administrative management and work-related stress

Introducción

La investigación titulada Gestión administrativa y estrés laboral en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo – Oficina principal Huancayo, 2023 presento como problema la pregunta: ¿Qué relación existe entre gestión administrativa y estrés laboral en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo – Oficina principal Huancayo, 2023? y en función a ello nos planteamos el objetivo de establecer la relación que existe entre gestión administrativa y estrés laboral en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo – Oficina principal Huancayo, 2023, El método empleado será el científico cuyo enfoque será el cuantitativo, de tipo básica, nivel correlacional, y diseño no experimental, asimismo, la población está conformada por los 73 trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo – Oficina principal Huancayo. De esta manera será el cuestionario el instrumento que contribuirá en el logro de nuestros objetivos el cual serán sometidos al juicio de expertos y al estadístico *Alfa de Cronbach*. Para el efecto del estudio se encuentra compuesto por los siguientes capítulos:

El capítulo I presenta la problemática evidenciada dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancayo, el cual muestra el origen del problema, las causas, las consecuencias y el pronóstico, asimismo, la delimitación y la justificación de la investigación.

En el capítulo II presenta a los antecedentes de investigación que han desarrollado investigaciones semejantes a la presente, que en algunos casos presentan las dos variables y en algunos solo una variable, asimismo presenta información teórica sobre las dos variables de estudio, y sobre sus dimensiones.

En el capítulo III se presenta la hipótesis de la investigación, así como también la definición conceptual y operacional de las variables de estudio.

En el capítulo IV se presenta la metodología de investigación, también señala la población, la muestra, el instrumento y la técnica empleada para la recolección de información, para obtención de los resultados de investigación.

En el capítulo V se presenta los resultados de investigación los cuales evidencian los resultados de investigación y demuestran los niveles de correlación entre variables y dimensiones.

Finalmente se adjunta toda la evidencia y los anexos empleados que se utilizaron para lograr el desarrollo de la investigación.

Los autores

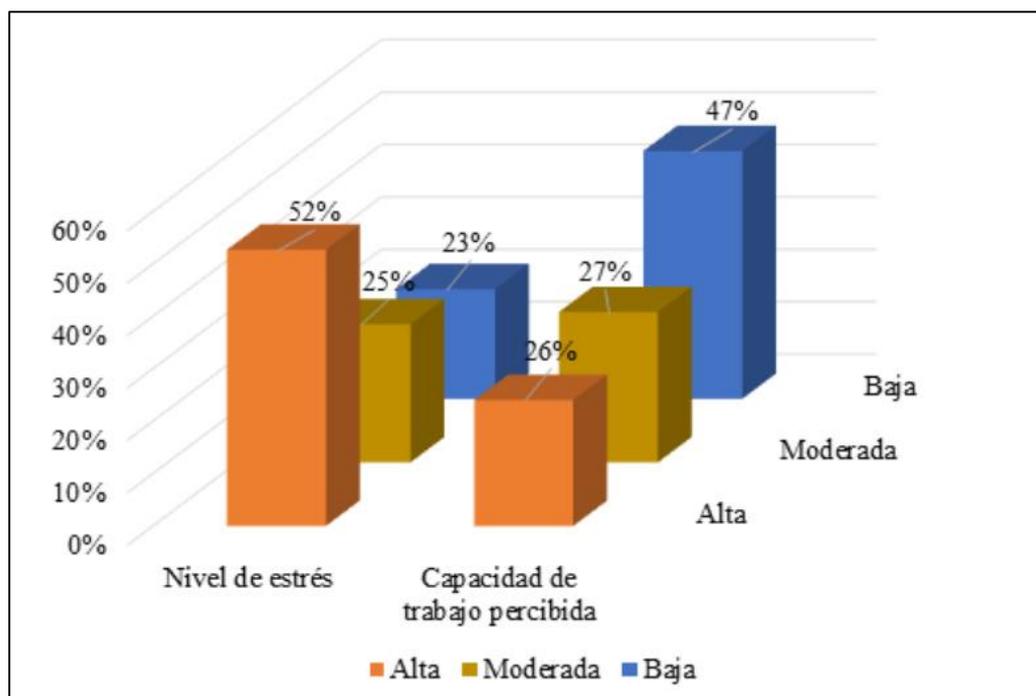
CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la realidad problemática

El estrés laboral que se vive hoy en día en diferentes centros de labor, trae consigo consecuencias que perjudican el desempeño laboral de los trabajadores que la padecen, siendo este considerado un problema que se puede erradicar si se trabaja en ello. Ya que los problemas de estrés van de la mano con la carga laboral, así lo menciona Lizárraga en el diario la republica emitida el 24 de diciembre del 2022

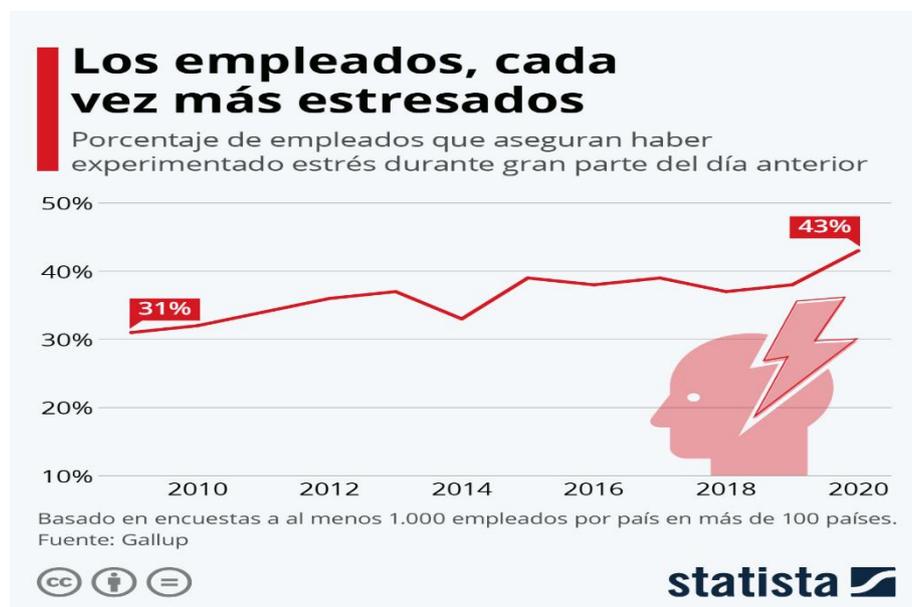
Tabla 1
Capacidad laboral y carga de estrés en el sector financiero



Una de las formas para erradicar dicho problema va orientada a la organización adecuada para que el trabajador sienta que es importante dentro de su centro de la labor contando para ello con todas las herramientas necesarias para desempeñar de forma correcta sus funciones que le son encomendadas.

En el contexto financiero muchas veces los trabajadores que trabajan directamente con el cliente son aquellas que tienen que mantener una postura de serenidad y amabilidad casi en todo momento, ya que en muchas ocasiones el cliente puede alterarse si sus servicios no van conforme a lo que desea, por lo que el trabajador siempre debe mantener la calma y estar preparado para dar solución a cualquier dificultad que se presente. Existe evidencia que en los últimos años el estrés de los trabajadores ha ido en aumento, según una encuesta realizada por la revista científica llamada “OPINION DEL TRABAJADOR” editada por Rosario Corral

Tabla 2
Opinión del auditor



Frente a este y muchos otros problemas la gestión administrativa encargada de velar y supervisar las operaciones de la organización, debe asegurar que los recursos sean empleados de forma correcta, teniendo principalmente que velar por el bienestar del trabajador, ya que es considerado como capital principal de la entidad.

En este contexto dentro del sector financiero, la administración ha sido innata en la historia de la humanidad desde tiempos prehistóricos, ya que debemos tener en cuenta que mucho de ello no ha cambiado porque esto va orientado a que la organización cumpla con las metas que se

propone, asignando adecuadamente las tareas para los trabajadores, coordinando los trabajos en equipos y enfocándose principalmente en la labor que desempeña el trabajador.

Además, el estrés laboral que hoy en día se vive, va de la mano con el poco desempeño de los trabajadores, por lo que se debe tener en cuenta que, si un trabajador presenta estrés, es porque algo no funciona de forma correcta en su centro de labor y/o porque no se le está tomando el debido interés al cargo laboral que tiene cada trabajador.

En tal sentido se considera que el bienestar laboral es el principal factor para que una organización funcione de forma correcta por lo que se debe vigilar siempre que los trabajadores no padezcan por un estrés generado por la labor que desempeñan. Observando que quieren zafarse del trabajo cuanto antes, por ejemplo, su mirada va enfocada en ver la hora a cada instante, manifestando sus deseos para retirarse e irse a descansar.

Lamentablemente en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo, en la oficina principal ubicada en la calle real de la provincia de Huancayo, los trabajadores presentan mucho estrés, debido a distintos factores que los aquejan, siendo evidenciados estos en la forma de desempeñar su labor, porque no presentan una concentración como debería ser, asimismo parecen estar desanimados al momento en el que atienden a los clientes y por otra parte se ha notado la falta de organización, ya que tardan mucho tiempo en atender a un solo cliente.

Esto explicaría las razones por la cual se ha perdido muchos clientes, que han optado por recurrir, a otras entidades financieras, generando pérdidas económicas a la entidad.

Ante esta situación consideramos que se debería tomar en cuenta la gestión administrativa que se realiza dentro de la entidad, el cual no está velando por el bienestar del trabajador, y por lo que es necesario que se cumpla de forma correcta sus funciones.

Por lo antes expuesto, es fundamental que la gestión administrativa eficiente logre que el estrés laboral deje de ser un problema dentro de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo, para que así la labor que desempeñan los trabajadores generen consecuencias positivas y estos

se vean involucrados en generar mayores ganancias a entidad financiera, por lo mismo se pretende determinar el nivel de relación que existe entre gestión administrativa y estrés laboral dentro de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo.

1.2 Delimitación de la investigación

1.2.1 Delimitación espacial

La investigación se realizó en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo – Oficina principal Huancayo.

1.2.2 Delimitación temporal

La investigación se ha desarrollado con la información obtenida sobre gestión administrativa y estrés laboral del periodo 2023

1.2.3 Delimitación conceptual y temática

La investigación fue realizada tomando en cuenta la temática de la gestión administrativa la cual se encuentra vinculada con la planificación del trabajo, la organización del trabajo, y la gestión del tiempo, así también tendremos en cuenta la temática sobre el estrés laboral el cual es vinculado con el nivel de productividad de los trabajadores, las dificultades que los mismos presentan en su concentración y la desorganización laboral, por lo que teniendo bases sobre estos temas será posible la ejecución de la investigación presente.

1.3 Formulación del problema

1.3.1 Problema general

¿Qué relación existe entre gestión administrativa y estrés laboral en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo – Oficina principal Huancayo, 2023?

1.3.2 Problemas específicos

1. ¿Qué relación existe entre planificación del trabajo y estrés laboral en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo – Oficina principal Huancayo, 2023?
2. ¿Qué relación existe entre organización del trabajo y estrés laboral en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo – Oficina principal Huancayo, 2023?
3. ¿Qué relación existe entre dirección del trabajo y estrés laboral en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo – Oficina principal Huancayo, 2023?

1.4 Justificación de la investigación

1.4.1 Justificación social

Los principales beneficiarios con el desarrollo de la investigación serán los clientes de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo, porque al mejorar el problema del estrés laboral que actualmente aqueja a todos los trabajadores, se podrán ver mejoras en el servicio que brindan y mejor calidad de atención para los clientes, logrando así, la satisfacción de todas las personas que solicitan los servicios de la entidad financiera.

1.4.2 Justificación teórica

Teóricamente la investigación presenta bases teóricas científicas y plasmadas en libros: como es, el libro de Muñoz, G., Pablo. (2021) Titulado Estrés laboral y de Sánchez, Y., Alejandra. (2021) Titulado La gestión administrativa de los cuales se ha extraído las partes más resaltantes para la realización de la presente investigación sobre la gestión administrativa y el estrés laboral.

1.4.3 Justificación metodológica

La investigación fue desarrollada primero con la validez de los instrumentos los cuales servirán para llevar a cabo la aplicación de los mismos, consecuentemente se realizará la confiabilidad con el Alpha de Crombach y luego se obtendrán los resultados

de la investigación con el SPSS versión 26 y los niveles de correlación con el estadístico Rho Spearman

1.5 Objetivos de la investigación

1.5.1 Objetivo general

Establecer la relación que existe entre la gestión administrativa y el estrés laboral en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo – Oficina principal Huancayo, 2023

1.5.2 Objetivos específicos

1. Establecer la relación que existe entre planificación del trabajo y estrés laboral en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo – Oficina principal Huancayo, 2023
2. Establecer la relación que existe entre organización del trabajo y estrés laboral en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo – Oficina principal Huancayo, 2023
3. Establecer la relación que existe entre dirección del trabajo y estrés laboral en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo – Oficina principal Huancayo, 2023

CAPÍTULO II

MARCO TEORICO

2.1 Antecedentes de la investigación (nacionales e internacionales)

2.1.1 Nacionales

Velázquez (2021) Realizó la investigación titulada “El estrés laboral y su relación con el desempeño de los promotores de créditos del distrito de Magdalena del Mar, en una Institución financiera, 2019 – 2020” en la Universidad Ciencia Latina de Lima, para optar el grado de Maestro en Ciencias Administrativas, su objetivo fue demostrar la relación que existe entre el estrés laboral y el desempeño de los promotores, motivo por el cual empleo el método científico de tipo descriptivo, con diseño correlacional. Finalmente concluyo que se ha identificado 4 casos de estrés laboral dentro de la entidad financiera, lo que repercute de forma negativa en el desempeño de sus funciones lo que afecta la productividad de las agencias en donde laboran dichos promotores.

Larico & Machaca (2021) Realizaron el artículo científico titulado “Estrés laboral y rendimiento laboral de los trabajadores en entidades financieras”, en la Universidad Andina Néstor Cáceres en Juliaca, para optar el grado de Doctor en gerencia Administrativa, su objetivo fue demostrar que el grado de incidencia que tienen el estrés laboral sobre el rendimiento de los trabajadores, por lo que la investigación se basa en el enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental con corte transversal de tipo básica y nivel descriptivo correlacional, finalmente llego a concluir que el estrés laboral es un problema que afecta directamente las funciones del trabajador, perjudicando su rendimiento y su buen trabajo.

Mejía (2018) Elaboro la investigación titulada “La inteligencia emocional y el estrés laboral en la Institución Financiera Scotiabank - Agencia Tacna, Año 2017”, en la

Universidad Nacional Jorge Basadre Grohman en la ciudad e Tacna para optar el grado de maestro en Ciencias, con mención en gestión empresarial, el objetivo de esta investigación pretende demostrar la relación entre la inteligencia emocional y el estrés laboral, para ello empleo el tipo de investigación básica de nivel correlacional y de diseño no experimental, para lo cual se encuestó a 42 personas y llegó a concluir que el nivel de correlación entre ambas variables fue de 950 siendo este un nivel alto, lo que demuestra que la inteligencia de las personas generan reacciones diversas laborales en beneficio de su resultados laboral, asimismo el 45% de las personas son de regular nivel intelectual, lo que no afectan en gran manera su desempeño.

Chávez (2022) Realizó la investigación titulado “Gestión administrativa y motivación del personal en el Banco Pichincha - Huaraz 2022” en la Universidad Cesar Vallejo, para optar el grado de maestro en administración de negocios, tuvo como objetivo general determinar la relación entre la gestión administrativa y la motivación del personal en el Banco Pichincha – Huaraz, 2022, investigación de tipo básica, con enfoque cuantitativo, por presentar resultados numéricos, con diseño no experimental – correlacional, concluyo que se ha determinado la existencia de relación significativa de 0.880, entre la gestión administrativa y la motivación del personal en el Banco Pichincha – Huaraz, 2022, afirmando que la gestión administrativa es uno de los elementos fundamentales que favorecen a la motivación que presenta el personal, con ello se demostró la hipótesis y se realizó el rechazo de la hipótesis nula.

Dueñas (2022) La investigación que realizó fue titulada “Gestión administrativa y calidad de servicio en el Banco de la Nación Agencia II Huancavelica – 2021”, en la Universidad Nacional de Huancavelica, el objetivo de esta investigación fue demostrar la interacción entre la gestión administrativa y la calidad de servicio, para lo cual empleo la investigación de tipo básica y nivel correlacional y con diseño experimental, es así que la

muestra empleada fue de 384 usuarios, lo que llevo a concluir que la gestión administrativa al relacionarse con un nivel alto con la calidad, quiere decir que una correcta y buena gestión administrativa logra tener calidad de servicio para el público logrando establecer profesionales capaces y en las áreas correctas.

2.1.2 Internacionales

Gálvez & Hernández, (2020) su investigación fue titulada Estrés laboral, un factor que influye en la calidad de vida de los trabajadores del Banco Davivienda sucursal de apartado Antioquia, elaborado en la Institución universitaria politécnica grancolombiano, para optar el grado de psicólogo, determinar los factores importantes para las estructuras organizacionales, empleando un enfoque cuantitativo de tipo no experimental y con un muestreo no probabilístico, concluyendo que dejando ver que de alguna forma se ha perdido el control y el manejo de aquellas situaciones consideradas estresores al realizar la actividad laboral, y evidenciando que el estrés tiene influencia sobre la calidad de vida de los trabajadores.

Gutiérrez & Hurtado (2020) su investigación fue titulado “El estrés laboral y su efecto en el desempeño de colaboradores de agencias bancarias rurales”, elaborado en la Universidad Católica San Pablo, para optar el grado economista empresarial, el objetivo de esta investigación es analizar el estrés laboral y su efecto en el desempeño de colaboradores de agencias bancarias rurales; la metodología empleada en esta investigación, es de enfoque cualitativo, teórico, descriptivo y explicativo, finalmente concluyo que el estrés laboral tiene efectos que alteran directamente en el desempeño laboral de los colaboradores de agencias bancarias rurales, ya que son factores que van a condicionar su rendimiento en cualquier tipo de industria, en este caso tendremos a colaboradores de agencias bancarias rurales, si tenemos a colaboradores que trabajan bajo estándares idóneos dentro de su área laboral.

Miranda (2020) su investigación fue titulada “El estrés laboral y sus variables en empleados del área de servicios financieros de un banco en México”, elaborado en la universidad Santo Tomas, para optar el grado de maestro en ciencias de administración y negocios, la investigación busca brindar una visión sobre el tema y un instrumento para coadyuvar a su resolución la importancia del estudio, finalmente concluye que el estrés laboral es un serio problema que enfrentan las organizaciones tanto públicas como privadas, de servicios o manufactureras, ya que esto puede ocasionar costos para las empresas a través del ausentismo, evitación del trabajo, enfermedades, incapacidades, falta de motivación insatisfacción por lo que es necesario es diseñar programas de prevención y atención en administración personal.

Tello (2022) Realizo la investigación titulada “Estrés laboral generado por el SARS-CoV -2: Estudio previo periodo 2020 – 2021”, en la Pontifica Universidad Católica del Ecuador para optar el grado de magister en gestión del talento Humano, su objetivo fue realizar un análisis del estrés laboral, para ello ha empleado la investigación de enfoque documental lo que llevo a analizar información de revistas indexadas, libros de tesis de postgrado y de doctorado, finalmente llego a concluir que la SARSCoV2 ha generado en las personas mucho estrés laboral, debido al miedo de contagiarse y contraer la enfermedad ya que muchas personas estaban siendo afectadas por este virus y que el personal de salud fue el más afectado, perjudicando su labor

Chávez (2019) Realizo la investigación titulado “Evaluación de la gestión administrativa y financiera de la Cooperativa de ahorros urbanos 24 de mayo periodo 2016 – 2017” en la Universidad Nacional de Loja para optar el grado de maestro en banca y finanzas, la finalidad de esta investigación fue determinar cuáles son las eficiencias en el manejo de los recursos para obtener logros fijados por la gerencia, para ello se ha empleado

la investigación de tipo básica, descriptiva, lo que llevo a concluir que el informe administrativo financiero va enfocado en las decisiones que toman las entidades financieras para lograr efectividad en el paso del tiempo, ayudando así a la cooperativa a obtener mejores utilidades en el tiempo.

2.2 Bases teóricas o científicas

2.2.1 Variable 1: Gestión administrativa

Definición

Sánchez, (2021) en su libro menciona lo siguiente:

La gestión administrativa es el conjunto de actividades que se realizan para dirigir una organización, mediante una conducción de tareas, esfuerzos y recursos, con la capacidad de controlar y coordinar las acciones y los distintos roles que se desempeñan, permitiendo prevenir problemas y alcanzar objetivos, siendo un proceso que contempla la planificación, la organización y la dirección. (p.8)

La gestión administrativa está a cargo de los ejecutivos de la entidad financiera, quienes supervisan las operaciones de una organización asegurando que todos los recursos sean utilizados de la manera correcta y que toda la información sea efectiva. Por lo tanto, existen varias funciones que deben desempeñar los directivos en todo el proceso de gestión organizacional, entre los cuales se debe proponer y elaborar políticas, normas y procedimientos, supervisar la ejecución del presupuesto de la empresa, elaborar programas de capacitación al personal, preparar los planes de ventas, marketing, etc. Proponer e implementar mejoras en políticas de gestión personal y seleccionar los planes de las diferentes áreas, o departamentos.

Características

“La gestión administrativa está a cargo del gerente administrativo quien aporta valor agregado a la organización identificando prácticas obsoletas y desarrollando procesos que contribuyen a la mejora” (Robbins y Coulter, 2020)

Una adecuada gestión administrativa llevada a cabo por el gerente administrativo de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo, debe cumplir con la supervisión de todas las operaciones que se realizan dentro de la organización, asegurando por un lado la correcta información que se debe de transmitir entre los trabajadores, para que todos hablen un solo lenguaje y que los recursos de la entidad sean empleados de manera eficiente, asimismo este debe de cumplir con un equipo de trabajo adecuado, con personal competente, porque bajo sus manos existen muchas responsabilidades.

Entre estas responsabilidades se encuentra el generar normas y políticas que ayuden al correcto desempeño de las funciones de los trabajadores, creando líderes que se encarguen de estar al pendiente de la situación problemática interna y externa de los trabajadores, también se debe de controlar las remuneraciones y que estas sean otorgadas acorde a la capacidad de los trabajadores, brindándoles oportunidades económicas a aquellos que sobresalen en el desempeño de sus funciones.

En la caja municipal de ahorro y crédito Huancayo es indispensable realizar estudios de manera periódica sobre el clima de trabajo, considerando que esta es una característica esencial para el bienestar laboral que no debe faltar, y también se debe de tener en cuenta la distribución de espacios para los empleados, porque en un ambiente incomodo y angosto es más difícil desempeñar las funciones ya que genera incomodidad el cual pasa luego a generar el estrés en cada trabajador que no se encuentra en un ambiente confortable.

Clasificación o tipos de la gestión administrativa

“La gestión administrativa está clasificada en tres niveles: estratégico, táctico y operativo, cada nivel cumple una serie de tareas que garantizan el éxito en toda la organización” (Comunidad Global de Directivos, 2020)

Respecto a la gestión estratégica en la caja municipal de ahorro y crédito Huancayo actualmente la organización no se encarga de desarrollar líneas maestras que permitan hacerles frente a las competencias mejorando sus características, Todo esto debe centrarse en una visión general por toda la organización siendo compartida por los altos cargos y por todo el personal que labora dentro de la entidad, para así poder lograr cumplir las metas que están planteadas.

Respecto a la gestión táctica la caja municipal, no ha desarrollado criterios de medición ni en un año, ni en tres años, para implementar estrategias que mejoren el rendimiento laboral de los trabajadores, especialmente los asesores de crédito quienes tienen metas trazadas para conseguir clientes y aumentar la rentabilidad de la entidad financiera, sin embargo la caja municipal no ve el potencial que tienen algunos trabajadores que si logran cumplir esas metas, pero no son recompensados por generar mayores ingresos de ganancias a la organización, lo cual influye en generar el desánimo de dichos trabajadores quienes a causa de ello no centran su labor eficientemente y lo único que hacen es cumplir horas de trabajo.

Respecto a la gestión operativa, la caja municipal en los últimos años no ha aplicado este tipo de gestión considerando que no han ejecutado planes ni a corto ni largo plazo, porque persiste la falta de capacitación al personal correcto que genere ideas y métodos para lograr ganar más clientes. El trabajador actualmente que debe ser considerado un capital de la organización es considerado secundario y este no se enfoca

en generar planes de mejora en su centro de labor por el simple hecho de no ser recompensado por sus capacidades que en muchas ocasiones sobresalen al resto.

Modelos

“Se puede lograr un impacto positivo en la organización mediante el reconocimiento de las capacidades del capital humano” (Gonzales y Viteri, 2020)

El modelo adecuado que necesita la caja municipal de ahorro y crédito deben estar enfocada para que los trabajadores se centren en tener muy presente la misión y visión de la organización, así también sus objetivos deben de estar muy presentes en cada trabajador, las políticas de la entidad siempre deben estar a la vista tanto de los trabajadores como de los clientes, los cuales deben centrarse en el beneficio para los clientes, así también las estrategias que los trabajadores deben emplear ante las diferentes situaciones, conociendo las fortalezas y las debilidades de la entidad, (FODA). Aquí va implicado principalmente la dirección donde el encargado debe de velar por el rendimiento de los beneficios, la productividad laboral, la calidad de servicio que brindan a los clientes siempre debe ser positiva, y el desarrollo del personal debe ser constante, brindándoles la oportunidad de crecer, porque cuando el trabajador crece la organización también crece y genera mayores ganancias, finalmente se debe de enfocarse en la orientación del talento humano que incluye la toma de decisiones haciendo participe a todos los trabajadores y velando por su bienestar laboral.

Ventajas y desventajas

“La gestión administrativa permite ejecutar procesos de forma más optimizada y sencilla, ya que trata de detectar y modificar aquellos procesos que retrasan la productividad laboral” (Lagos, 2019)

- La entidad financiera debe emplear muchos criterios para lograr obtener las ventajas que la gestión administrativa brinda, entre ellos se puede tener:

- Centrarse en temas relevantes, como es el caso de conseguir más clientes que soliciten créditos bajos.
- Generar más invirtiendo menos recursos, esto enfocado a otorgarle la oportunidad de mejorar sus capacidades al personal actual en lugar de invertir en nuevos empleados.
- Tomar las decisiones correctas y equitativas para el buen desempeño de la organización, considerando que un trabajador siempre se siente animado cuando su opinión es tomada en cuenta.
- Respecto a las desventajas de no contar con una gestión administrativa adecuada dentro de la caja municipal de ahorro y crédito Huancayo, se ve reflejado en que existe mucha aprobación de objetivos que pueden ser incompatibles que al final no llegaran a ningún fin.
- El exceso de papeleo para tener todo organizado también es una desventaja que va dentro de la gestión administrativa en este caso, al momento de realizar créditos, estos implican tramiten con demasiados papeleos que aturden al trabajador y desorganizan sus funciones
- Así también, podemos mencionar el seguimiento rígido de los objetivos que son los que generan estrés laboral, porque a nadie le gusta trabajar bajo presión. Lo que al final podría generar coerción sobre los subordinados dentro de la entidad financiera.

Importancia de la gestión administrativa

Existen muchos beneficios que podría obtener la entidad financiera si aplica una adecuada gestión administrativa, entre los cuales se encuentran

El incremento de la productividad: Cuando se emplea la gestión administrativa de forma correcta, este permite que se puedan aplicar los procesos de manera más simple y sencilla,

lo que al final optimiza todas las actividades de la entidad, ayudando así a adecuar o modificar todos los procesos que afectan de forma negativa la productividad laboral.

Centrarse en el logro de los objetivos: El centrarse en todas las tareas y actividades en la consecución de los objetivos, va enfocado en que todos los esfuerzos se dirijan a una misma dirección, por supuesto esto se va a conseguir teniendo una correcta planificación de estrategias bien definidas y en equipo, trabajando de forma coordinada.

Maximizar el uso de los recursos: Esto implica el ahorro de todo tipo de recursos, pueden ser el tiempo, dinero, recursos materiales, usándolo de manera más inteligente y eficaz,

Principios de la gestión administrativa

Existen varios principios que se rigen a una correcta gestión administrativa, entre los cuales se encuentra la planificación, la coherencia, la disciplina y orden, que actualmente no está siendo bien empleada dentro de la entidad financiera.

Objetivos de la gestión administrativa:

Los objetivos que debe de presentar la gestión administrativa son: la maximización de procesos que logren un desempeño favorable, también, debe mejorar el control de los procedimientos de desempeño, realizar el control interno en las organizaciones y una mejor evaluación de los trabajos presentes por cada trabajador. Por otro lado, el uso correcto de la gestión administrativa es fundamental para cualquier empresa ya que esto se convierte en base para poder ejecutar y maximizar las actividades internas de una empresa y lograr todos los propósitos planteados.

2.2.1.1 Dimensiones de la variable 1

Dimensión 1: Planificación del trabajo

Sánchez, (2021) en su libro menciona lo siguiente:

La planificación de trabajo determina el número de horas laborales en que los usuarios empresariales están disponibles para completar el trabajo, por lo tanto,

afecta directamente a la fecha de vencimiento de la planificación de trabajo de las instancias de proceso y las actividades. (p.2)

Se debe realizar una planificación apropiada donde estén claramente delimitados los objetivos que se proponen alcanzar, Asimismo, se debe establecer las acciones que ayudaran al logro de estos objetivos previamente propuestos.

Siendo la planificación la primera función, consideramos que es necesaria para guiar y desarrollar de manera exitosa las demás etapas, las cuales consisten en proyectar metas, definir los objetivos establecer los recursos necesarios y las actividades que se van a realizar en determinado periodo de tiempo, para ello se puede realizar una investigación interna, y del entorno a través de herramientas de análisis como son las cinco fuerzas de poder o el FODA.

Dimensión 2: Organización del trabajo

Sánchez, (2021) nos dice que:

La organización del trabajo son todas aquellas prácticas y pautas utilizadas por un empleado o una empresa que tienen el objetivo de aumentar la productividad y la organización de la misma, ya que cada personal tiene una serie de reglas y métodos con los que organiza su trabajo. (p.6)

Así también consiste en arma una estructura para distribuir los recursos humanos y los económicos que dispone la empresa para poder ordenar y desarrollar su trabajo y alcanzar sus objetivos planificados. Es donde se determinan las áreas de la organización y se agrupan las tareas según los puestos de trabajo seleccionando al personal apto para desempeñar las funciones encomendadas.

Dimensión 3: Dirección del trabajo

Sánchez, (2021) nos dice que:

La dirección del trabajo conlleva a dirigir correctamente a los trabajadores, pues en ocasiones las metas se desvanecen y se pierde el enfoque que se tenía, por lo que se debe restablecer las estrategias manteniendo una comunicación activa y mantener evaluando el rendimiento de la entidad de forma constante. (p.4)

La dirección también es que se encarga de la ejecución de las estrategias planificadas, orientando los esfuerzos hacia los objetivos a través del liderazgo, la motivación y la comunicación, en el cual implica incentivar a los empleados mantener una comunicación fluida con todas las áreas de la organización y establecer mecanismos de evaluación constante.

2.2.2 Variable 2: Estrés laboral

Definición

Muñoz (2021) nos dice que:

El estrés laboral es una consecuencia de distintas situaciones que se producen en el día a día del trabajo y de distintos factores que afectan la salud mental y física generando con ello el bajo nivel de productividad, dificultad en la concentración, desorganización laboral. (p.5)

También el estrés laboral se produce cuando existe una discrepancia entre la demanda laboral y los recursos del trabajador para hacerles frente. Este problema consiste en que el ser humano tiene recursos limitados, lo que ocasiona al trabajador un estado de agotamiento tanto físico como mental, suponiendo una serie de amenazas para la salud y el bienestar del trabajador, afectando a sus relaciones familiares y emocionales.

Características

“Son las evidencias que manifiesta el trabajador, antes, durante y después de padecer este problema, siendo notorio para los demás” (Villalba, 2022)

Los trabajadores de la caja municipal de ahorro y crédito Huancayo, en los últimos meses de realizada la investigación están presentando un fuerte altruismo y elevadas expectativas en el trabajo, esto porque consideran que la labor que desempeñan es deficiente para el empleador, así también se ha evidenciado que los trabajadores se están exigiendo más de lo que pueden dar, por ejemplo: algunos quieren resolver problemas que no están dentro de sus capacidades y se frustran cuando no son capaces de resolverlos generando en ellos una impotencia que va creciendo cada vez que se enfrentan a problemas nuevos. También el alto nivel de exigencia, porque consideran que han fallado en todo el desempeño de su labor cuando cometen un error siendo personas que no perdonan errores.

Este problema también se caracteriza porque el empleado muchas veces es conformista y se quiere mantener en el mismo puesto de trabajo, generando un miedo al cambio, lo que le impide crecer y le mantiene con temor persistente en cada jornada.

Sin embargo, años atrás durante el 2020 y 2021, no ocurría este suceso, ya que una encuesta durante esas épocas había demostrado que la Caja Municipal de ahorro y crédito Huancayo, era un excelente lugar para trabajar, el 90 % de los empleados había indicado que se compartía la confianza y la preocupación entre trabajadores, lo que durante el año 2022 no está sucediendo.

Tabla 3
Encuesta realizada para el año 2020 y 2021



Nota: Según Estudio de ambiente y cultura organizacional

Un resultado del 90 % ha demostrado que Caja Huancayo era un lugar con las óptimas condiciones y mejor ambiente laboral para cualquier trabajador en referencia a las otras empresas que solo son estimadas con un 75%, sin embargo, la encuesta solo ha

tomado en cuenta el ambiente laboral, ya que fuera de ello existen muchos otros factores que están generando estrés laboral para los trabajadores, como es la falta de compensaciones por una buena labor, la falta de un líder dentro de las áreas y los problemas personales de cada trabajador que no son tomados en cuenta dentro del centro laboral. Por lo que se considera que, teniendo estos puntos en vista, las encuestas realizadas para el año 2023 resulten diferentes a las que se hicieron para el año 2020.

Clasificación

“El estrés laboral se clasifica en cuatro: el estrés laboral episódico, estrés laboral crónico, eustrés y distrés” (Mónica, 2020)

El estrés laboral episódico es más común, que se presentan cuando se comienza una labor que se considera interminable, sin embargo este estrés desaparece cuando la tarea culmina, en este caso los trabajadores de la Caja municipal Huancayo, muchas veces están enfocados en conseguir mínimo 3 a 4 clientes por día, pero al transcurrir las horas no consiguen esa meta y genera una preocupación para el trabajador, lo que desaparece cuando termina su jornada laboral o cuando a tempranas horas este consigue los clientes propuestos.

Respecto al estrés laboral crónico es el más preocupante porque persiste dentro del ambiente de trabajo y puede mantenerse ahí por mucho tiempo. Aquí vemos implicado el ambiente laboral de los trabajadores que muchas veces es inadecuada y angosta que no ayuda al trabajador a desempeñar sus funciones, si bien es cierto la caja municipal Huancayo se mantiene por muchos años en la misma posición generando una rutina ya no tan confortable que cambiaría si se modificara el ambiente, asíéndolo más agradable y confortable para los trabajadores. Aquí también se encuentran la falta de incentivos para trabajadores sobresalientes, que necesitan ser recompensados y valorados.

El Eustres sin embargo es beneficioso porque es aquel que se genera y adecua al cambio, la Caja municipal de ahorro y crédito Huancayo no da inicio a este cambio porque no le brinda oportunidades de mejora a sus trabajadores quienes con una capacitación correcta podrían subir de cargos, enfrentándose a problemas nuevos que le ayudarían a crecer de forma profesional, sin embargo, el eustres no está siendo considerada como un estrés positivo dentro de la entidad financiera.

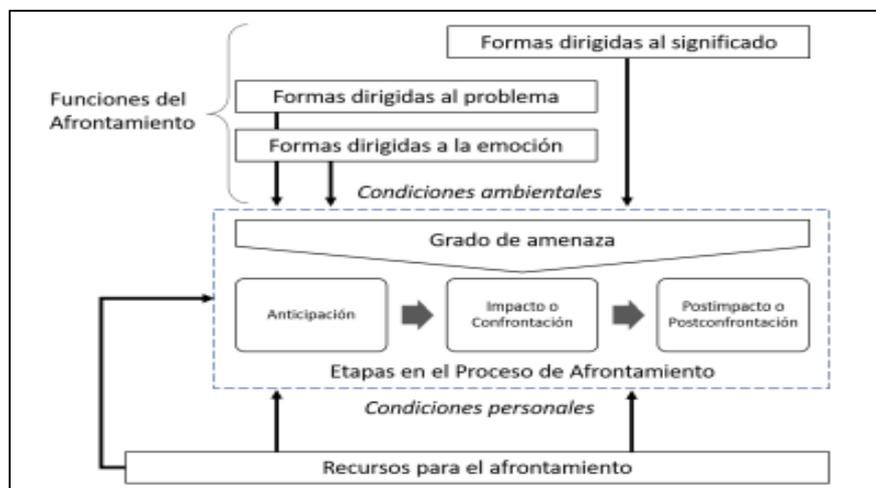
El distres es negativo y afecta a las personas a nivel emocional, psicológico y físico. Este tipo de estrés es el que está afectando a los trabajadores dentro de la entidad financiera porque no son valoradas, no son consideradas y no son tomados en cuenta su opinión sobre las decisiones que se toman para los cambios dentro de la entidad tampoco se les otorga la posibilidad de superación ni se les incentiva para obtener mejores resultados laborales de los mismo, generando desanimo constante que crece día con día en la mente de cada trabajador.

Modelos

“El modelo persona ambiente es un medio de ajuste para los empleados a su entorno de trabajo, considerando que el ambiente laboral es esencial para el afrontamiento del estrés”

(Martínez, 2022)

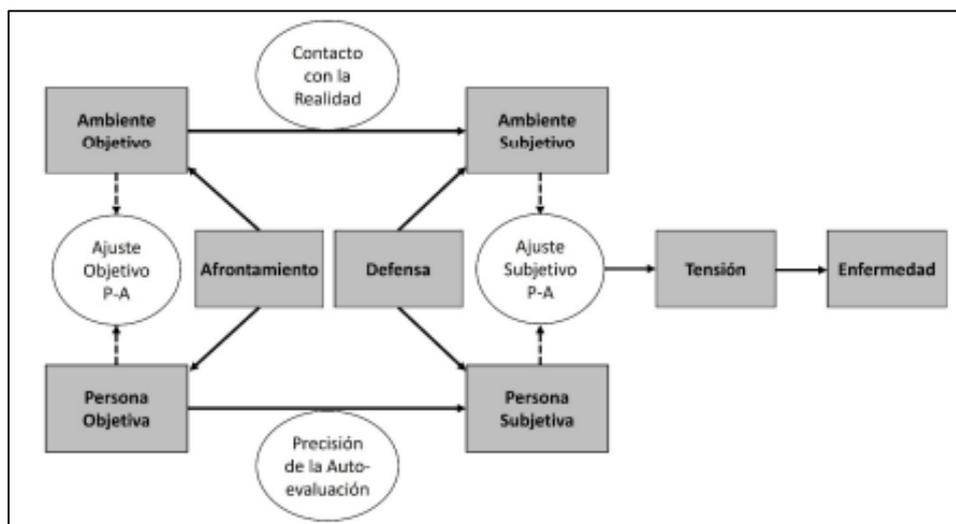
Figura 1
Representación íntegra del modelo transaccional de afrontamiento ante el estrés



La aplicación de este modelo a la caja municipal de ahorro y crédito Huancayo es que se basa en la idea de que el ajuste de los empleados en el entorno de trabajo es fundamental para el bienestar general de los mismos.

Figura 2

Modelo de los efectos del estrés en el ajuste persona – ambiente



Este modelo aplicado en la gestión de la Caja municipal de ahorro y crédito Huancayo va ayudar a distinguir los factores objetivos de la persona y del ambiente de sus contrapartes subjetivas y enfatiza el ajuste subjetivo entre la persona y las condiciones de trabajo, junto con los mecanismos de afrontamiento y resiliencia, como determinante clave de tensiones psicológicas, fisiológicas y conductuales que pueden desencadenar enfermedades.

Ventajas y desventajas

En el transcurso de la jornada laboral dentro de la entidad financiera solamente se escucha como las personas se quejan por la jornada laboral, sin embargo para la organización una pequeña dosis de estrés es valioso para ellos porque puede atraer beneficios como es el reducir la tensión dentro del ambiente de trabajo, fomentar la aportación de ideas, y aprender el trabajar bajo presión sin dañar la estabilidad emocional, por ello el gerente de administración de la entidad financiera considera que en pequeñas

cantidades el estrés crónico puede ayudar a aumentar el estado de alerta, por lo tanto puede fomentar la creatividad y la proactividad en el equipo de trabajo.

Las desventajas son los efectos que tiene el estrés laboral, el cual puede mostrarse en el bajo nivel de productividad, el ausentismo ya sea por enfermedad pero que no sea justificada, la ausencia de las relaciones laborales, la dificultad en la concentración y memorización, la desorganización laboral, que últimamente ha pasado con varios trabajadores de la organización.

Causas del estrés laboral.

Existen muchas causas que aquejan a los trabajadores de la Caja municipal de ahorro y crédito Huancayo, sobre todo a aquellos que tienen trato directo con los clientes, y aquellos que son nuevos empleados

- Las expectativas económicas, como el salario insuficiente considerando que trabajan dentro de una entidad financiera
- La presión por parte del empresario, conocido como acoso laboral, por conseguir más clientes
- Las actividades de gran responsabilidad
- Las funciones contradictorias del trabajador
- La ausencia de incentivos, para quienes consiguen muchos clientes al día, con créditos altos.
- Los conflictos entre empleados
- La carga excesiva de trabajo
- La exposición a riesgos físicos constantes
- La jornada de trabajo excesiva
- El ritmo de trabajo acelerado
- La preocupación por el despido

- La mala disponibilidad para conciliar con el personal
- El factor del tiempo
- La autoexigencia
- Las malas relaciones laborales en el equipo de trabajo

2.2.2.1 Dimensiones de la variable 2

Dimensión 1: Bajo nivel de productividad

“La baja productividad desencadena consecuencias como el aumento de los costos por las faltas injustificadas y la alta rotación del personal, además de afectar la imagen y reputación de la empresa” (Muñoz, 2021, p.3).

Causas principales de la baja productividad

Para hacer frente a la falta de productividad, primero debemos realizar un análisis de la realidad. De esta manera, detectaremos los errores que se están cometiendo y que están desencadenando esta situación. Como por ejemplo el establecer metas inalcanzables, la mala comunicación, la falta de liderazgo, la no inversión en formación para los empleados, la poca flexibilidad, la falta de cualificación y la desactualización respecto a tecnologías nuevas.

Estos errores pueden ser de carácter administrativo o pueden derivar de unos equipos poco eficientes. También, pueden venir de la falta de profesionalidad en la dirección o en la gestión del personal.

Dimensión 2: Dificultad en la concentración

La falta de concentración en el trabajo es un problema genera obstáculos para el trabajador, porque esto limita el desarrollo de sus funciones y genera retraso en el desempeño de su labor. (Muñoz, 2021, p.5).

La falta de concentración en momentos puntuales está dentro de la normalidad, la aparición de episodios más duraderos puede estar relacionada con el trastorno por déficit

de atención o hiperactividad, entre otros. Este motivo puede producirse por diferentes causas, como es la depresión o angustia, los trastornos neurológicos y neurosis, el consumo de drogas entre otros.

Dimensión 3: Desorganización laboral

“La desorganización laboral en el trabajador es la incapacidad de asignar adecuadamente su tiempo a tareas particulares no pueden priorizar porque ni siquiera saben por dónde empezar” (Muñoz, 2021, p.7).

Una de las características más comunes de los trabajadores desorganizados es la incapacidad de asignar adecuadamente su tiempo a tareas particulares.

2.3 Marco conceptual

1. **Gestión administrativa:** Es el área que se encarga de formar de forma eficiente la organización respecto al personal de trabajo.
2. **Planificación del trabajo:** Es la forma de determinar las horas laborales de los empleados, a fin de que se pueda completar su labor, dentro de su jornada laboral.
3. **Organización del trabajo:** Mediante la cual se toman las decisiones correctas para que todo marche correctamente en el trabajo
4. **Dirección del trabajo:** Es la manera de coordinar adecuadamente con los trabajadores para lograr las metas establecidas por la entidad.
5. **Estrés laboral:** es el cansancio y agotamiento que presenta el trabajador el cual le impide cumplir con sus labores.
6. **Bajo nivel de productividad:** es cuando el trabajador no cumple con el objetivo que tiene en el día a día y con las funciones que debe cumplir.
7. **Dificultad en la concentración:** Son los obstáculos que se presentan para evitar que el trabajador pueda realizar de forma eficiente en el trabajo

8. **Desorganización laboral:** Es la trasparencia de documentos, la falta de orden dentro del área de labor en el cual se desempeña uno.

CAPÍTULO III

HIPOTESIS

3.1 Hipótesis general

Gestión administrativa se relaciona directamente con estrés laboral en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo – Oficina principal Huancayo, 2023.

3.2 Hipótesis específicas

1. Planificación del trabajo se relaciona directamente con estrés laboral en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo – Oficina principal Huancayo, 2023
2. Organización del trabajo se relaciona directamente con estrés laboral en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo – Oficina principal Huancayo, 2023
3. Dirección del trabajo se relaciona directamente con estrés laboral en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo – Oficina principal Huancayo, 2023

3.3 Variables (Definición conceptual y operacional)

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Gestión administrativa	Sánchez, (2021) refiere que La gestión administrativa es el conjunto de actividades que se realizan para dirigir una organización, mediante una conducción de tareas, esfuerzos y recursos, con la capacidad de controlar y coordinar las acciones y los distintos roles que se desempeñan, permitiendo prevenir problemas y alcanzar objetivos, siendo un proceso que contempla la planificación, la organización y la dirección. (p.8)	Se realizó una escala de tipo Likert compuesto por 12 preguntas, para medir las siguientes dimensiones: Planificación del trabajo, organización del trabajo y la dirección del trabajo	Planificación del trabajo	Horas laborales	Escala ordinal
				Cumplimiento del trabajo	
				Proceso y actividades	
			Organización del trabajo	Prácticas laborales	
				Modelos del ejercicio laboral	
			Dirección del trabajo	Productividad	
				Metas	
Enfoques					
Comunicación activa					

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Estrés laboral	Muñoz (2021) menciona que El estrés laboral es una consecuencia de distintas situaciones que se producen en el día a día del trabajo y de distintos factores que afectan la salud mental y física generando con ello el bajo nivel de productividad, dificultad en la concentración, desorganización laboral. (p.5)	Se realizo una escala de tipo Likert compuesto por 12 preguntas, para medir las siguientes dimensiones: El bajo nivel de productividad, la dificultad en la concentración y la desorganización laboral	Bajo nivel de productividad	Rotación del personal Afectación a la imagen Reputación de la entidad	Escala ordinal
			Dificultad en la concentración	Obstáculos para el trabajador Generación de limites Retrasos	
			Desorganización laboral	Asignación de tareas Falta de prioridades Desconocimiento del orden de trabajo	

CAPÍTULO IV

METODOLOGIA

4.1 Método de investigación

4.1.1 Método general

El método general para la investigación fue el método científico, Este método científico es utilizado porque se obtiene conocimientos fiables que refuerzan la validez de los resultados y por ende el conocimiento obtenido

“El método científico es el camino a seguir mediante una serie de operaciones prefijadas los cuales nos permiten alcanzar un resultado” (Hernández Sampieri & Mendoza Torres, 2018, p.23)

4.1.2 Métodos específicos

Método inductivo

“El método inductivo analiza los casos particulares a partir de los cuales se extraen conclusiones de carácter general” (Valderrama, 2017,p.62).

Método deductivo

“El método deductivo parte de una premisa general para sacar conclusiones de un caso en particular” (Valderrama, 2017,p.61).

4.2 Tipo de investigación

La investigación fue una investigación de tipo básica

“La investigación básica no tiene una aplicación inmediata para solucionar los problemas de la sociedad sino que busca crear o reestructurar conocimientos teóricos, enriqueciendo el conocimiento científico y se orienta al descubrimiento de principios y leyes científicas” (Valderrama & Jaimes, 2019, p.250).

4.3 Nivel de investigación

El nivel de investigación empleado fue el correlacional
Valderrama & Jaimes (2019) menciona que

La investigación correlacional se preocupa en conocer mediante datos numéricos el nivel o grado de relación entre dos o más variables, además a través de esta se puede explicar sobre el problema de estudio, la cual se fundamenta en la hipótesis de correlación. (p.251)

4.4 Diseño de investigación

El diseño de la investigación fue el diseño no experimental de corte transversal “La investigación no experimental es cuando no se manipulan ninguna variable independiente, para ver sus efectos en la variable dependiente, lo que hace es observar fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos” (Valderrama & Jaimes, 2019, p.254).

4.5 Población y muestra

4.5.1 Población

“Es conocida también como el universo poblacional ,un conjunto finito o infinito de los elementos que la componen, tales como personas que tienen características comunes, sobre los cuales se realiza la investigación” (Valderrama & Jaimes, 2019, p. 255).

Por lo tanto, la población estuvo conformado por 73 trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo – Oficina principal Huancayo de la oficina principal ubicado en la Calle Real # 341-343.

Tabla 4
Población

CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CREDITO HUANCAYO – OFICINA PRINCIPAL HUANCAYO		
01	Área administrativa	12
02	Asesores de créditos	45
03	Atención en ventanilla	10
04	Seguridad	6
Total		73

Nota: Elaboración según CAP de CMACH

4.5.2 Muestra

La muestra fue de tipo no probabilístico

Hernández Sampieri & Mendoza Torres (2018) refiere que

“El muestreo no probabilístico es el procedimiento que no es mecánico, ni se basa en formas de probabilidad, sino que depende del proceso de una toma de decisiones de un grupo de investigadores y desde luego las muestras seleccionadas obedecen ciertos criterios de investigación”. (p.200)

Por lo tanto, la muestra estará conformado por 49 sujetos de muestra

Tabla 5
Muestra

CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CREDITO HUANCAYO		
01	Área administrativa	10
02	Asesores de créditos	30
03	Atención en ventanilla	06
04	Seguridad	3
Total		49

Nota: Elaboración a juicio del investigador

Criterios de inclusión: Se encuentran todos los trabajadores que tienen trato directo con el público, por consiguiente, son trabajadores que se encuentran más afectados a sufrir estrés laboral

Criterios de exclusión: Se encuentran los trabajadores que laboran sin trato con los clientes, por lo que su labor no está frente a mucho estrés laboral.

4.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

4.6.1 Técnicas

Dentro de la investigación se empleó la encuesta como técnica

“Es una técnica de investigación social para la indagación, exploración y recolección de datos, mediante preguntas formuladas directa o indirectamente a los sujetos que constituyen la unidad de análisis del estudio investigado” (Carrasco, 2016, p.314)

4.6.2 Instrumentos

Dentro de la investigación se empleó el cuestionario como instrumento de recolección de datos

“Explica el proceso para elaborar un instrumento de medición y las principales alternativas para recolectar datos, (Se basa en preguntas que pueden ser cerradas o abiertas, sus preguntas pueden ser auto administrados, entrevista personal o telefónica, vía internet)” (Hernández, Fernández & Baptista, 2014, p.196).

4.6.3 Validez y Confiabilidad de los instrumentos

4.6.3.1 Validez

Para la valides de los instrumentos de investigación, se proporcionó los instrumentos a tres jurados que fueron profesionales administrativos, quienes calificaron su contenido, otorgando la validez del mismo, la evidencia se encuentra adjunto en el anexo 5

4.6.3.2 Confiabilidad

Se analizó con el estadístico Alpha de Cronbach los datos recaudados de las encuestas realizadas a nuestros sujetos de muestra.

Resultados de confiabilidad:

ALPHA DE CRONBACH	
Gestión administrativa	
Confiabilidad	0,986
Nº de preguntas	12
Tamaño de la muestra	49

ALPHA DE CRONBACH	
Estrés laboral	
Confiabilidad	0,895
Nº de preguntas	12
Tamaño de la muestra	49

4.7 Técnicas de procesamiento y análisis de datos

Se encuentra la estadística descriptiva, explicadas en tablas y figuras, con sus respectivas interpretaciones. Y la estadística inferencial, para la correlación y la prueba de hipótesis se utilizó el estadístico Rho de Spearman, por contar con una muestra de 49 trabajadores.

4.8 Aspectos éticos de la investigación

En todo el desarrollo de la investigación se ha tenido en cuenta y se ha respetado lo que menciona el código de ética de la Universidad Peruana los Andes, principalmente lo que menciona el artículo 27 y 28 los cuales refieren a lo siguiente:

- Se ha respetado el tiempo establecido por la Universidad para el desarrollo de la investigación.
- Se ha protegido a todos los involucrados en la investigación
- Toda información ha sido obtenida de forma voluntaria por parte de la entidad investigada.
- La investigación ha tenido cuidado de no perjudicar a ninguna persona ni a ninguna entidad.
- Se ha desarrollado la investigación teniendo el consentimiento por parte de la Caja Municipal, ya sea de forma escrita o verbal.
- Se garantiza la originalidad de la investigación y finalmente se permite la publicación de manera abierta y completa.

CAPITULO V

RESULTADOS

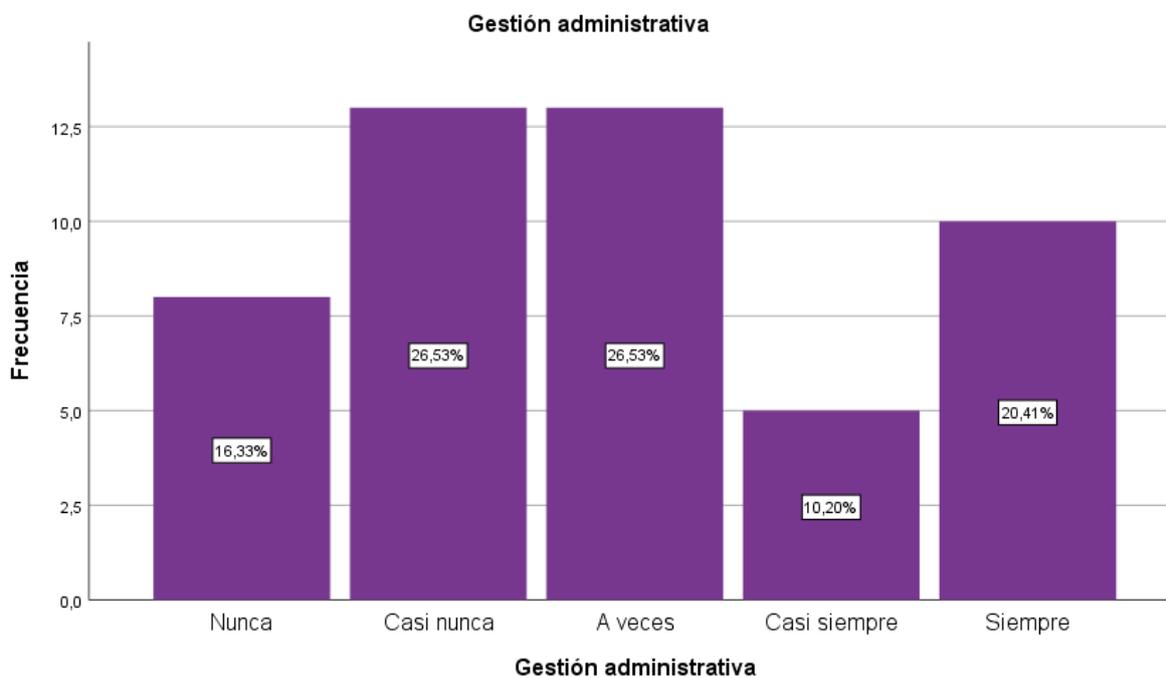
5.1 Descripción de resultados

Tabla 6
Resultado de la encuesta sobre la gestión administrativa

GESTIÓN ADMINISTRATIVA	
Valido	Frecuencia
Nunca	8
Casi nunca	13
A veces	13
Casi siempre	5
Siempre	10
Total	49

Nota: Resultado promedio de las encuestas

Figura 3
Resultado estadístico de la tabla 3



Interpretación:

Los resultados de la investigación demuestran que no existe una gestión administrativa enfocada en la verificación correcta de las labores que desempeña cada trabajador, ni que este

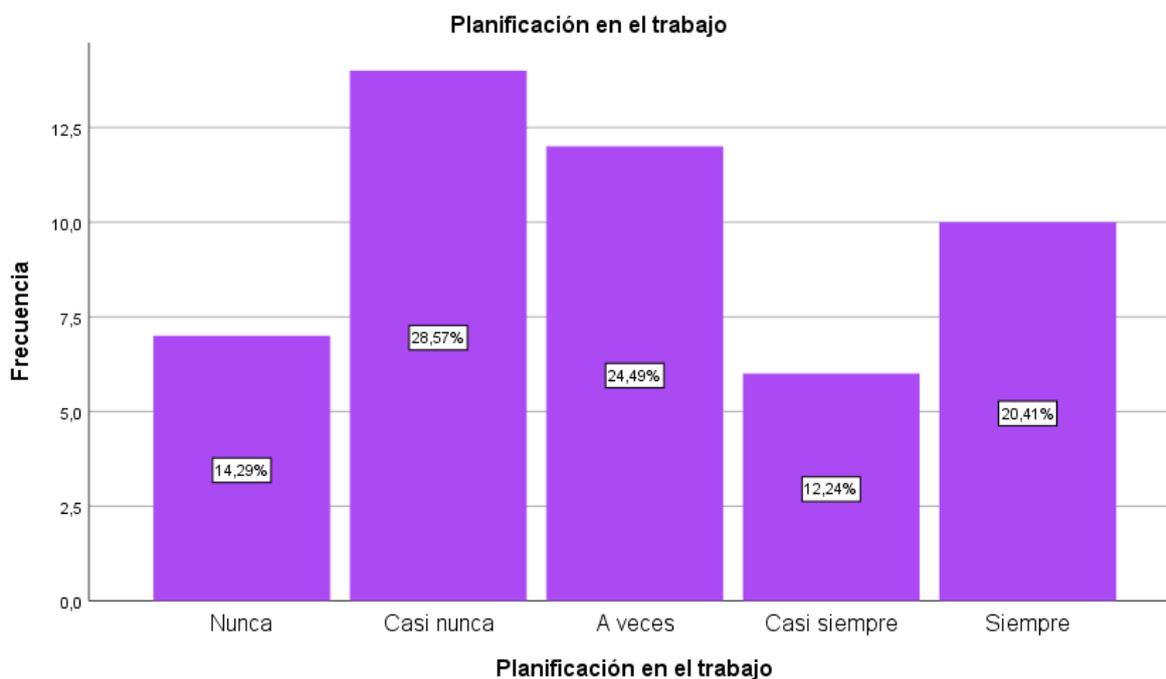
al tanto de las necesidades tanto laborales como materiales necesarios para el desempeño de las funciones.

Tabla 7
Resultado de la encuesta sobre la planificación del trabajo

PLANIFICACION EN EL TRABAJO	
Valido	Frecuencia
Nunca	7
Casi nunca	14
A veces	12
Casi siempre	6
Siempre	10
Total	49

Nota: Resultado promedio de las encuestas

Figura 4
Resultado estadístico de la tabla 4



Interpretación: Los resultados de la investigación demostraron que los trabajadores no planifican la labor que desempeñan, ya que no existe un líder quien se encuentre orientando a realizar las labores de la forma ordenan y correcta.

Tabla 8
Resultado de la encuesta sobre la organización del trabajo

ORGANIZACIÓN EN EL TRABAJO	
Valido	Frecuencia
Nunca	7
Casi nunca	11
A veces	16
Casi siempre	5
Siempre	10
Total	49

Nota: Resultado promedio de las encuestas

Figura 5
Resultado estadístico de la tabla 5



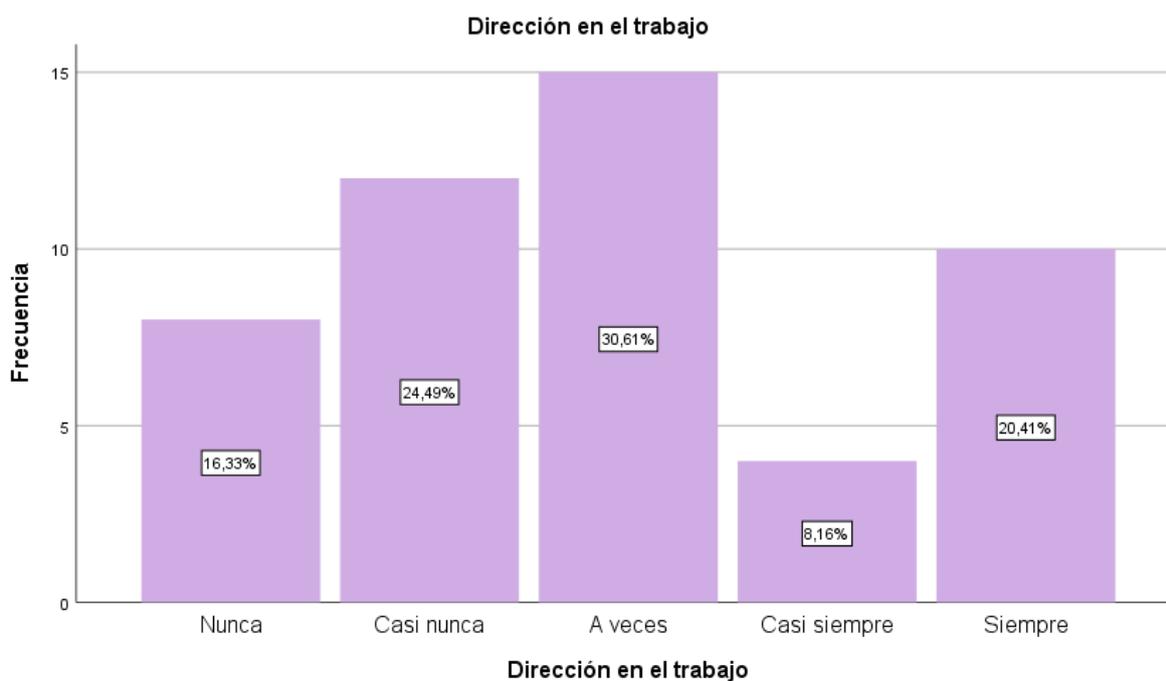
Interpretación: Los resultados de la investigación demostraron que la organización en el trabajo es baja y muchas veces nula, teniendo en cuenta que dentro de la Caja municipal de ahorro y crédito Huancayo, no se da una organización adecuada para desempeñar las labores y mucho menos para organizarse como equipo de trabajo.

Tabla 9
Resultado de la encuesta sobre la dirección del trabajo

DIRECCIÓN EN EL TRABAJO	
Valido	Frecuencia
Nunca	8
Casi nunca	12
A veces	15
Casi siempre	4
Siempre	10
Total	49

Nota: Resultado promedio de las encuestas

Figura 6
Resultado estadístico de la tabla 6



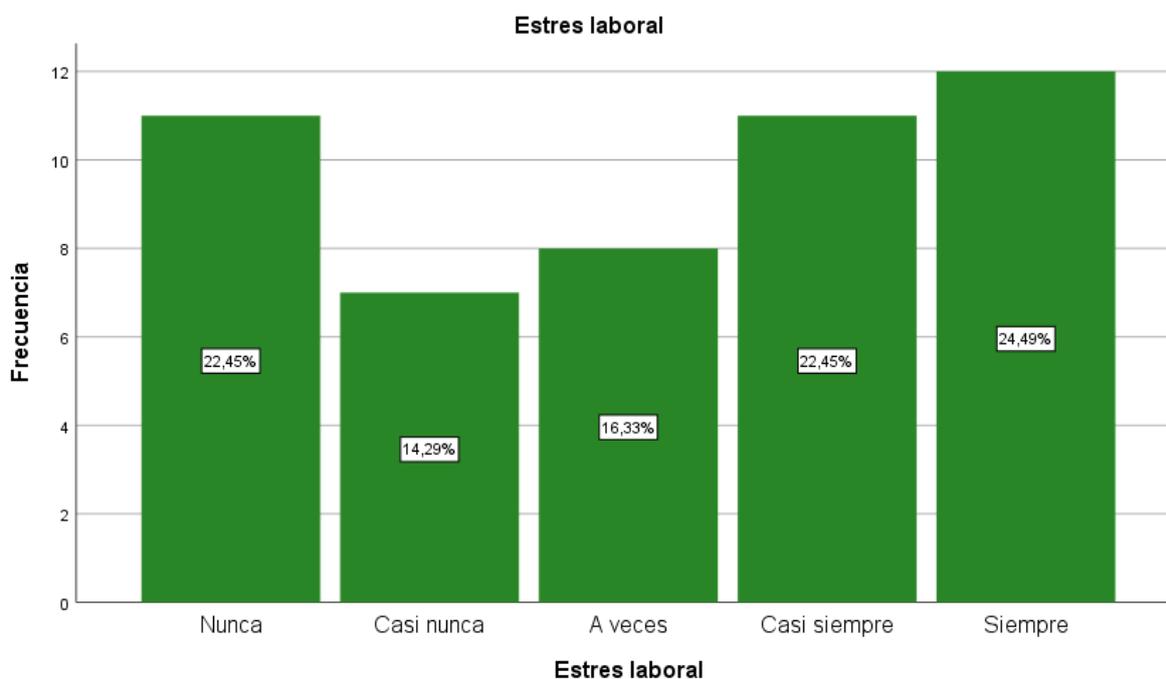
Interpretación: Los resultados de la investigación sobre la dirección de trabajo demuestran que dentro de la Caja municipal de ahorro y crédito Huancayo, no existe una dirección que se encargue de hacer cumplir a cabalidad las labores por parte de los trabajadores ni tampoco una dirección que sea una guía para el buen desempeño de las funciones.

Tabla 10
Resultado de la encuesta sobre el estrés laboral

ESTRÉS LABORAL	
Valido	Frecuencia
Nunca	11
Casi nunca	7
A veces	8
Casi siempre	11
Siempre	12
Total	49

Nota: Resultado promedio de las encuestas

Figura 7
Resultado estadístico de la tabla 7



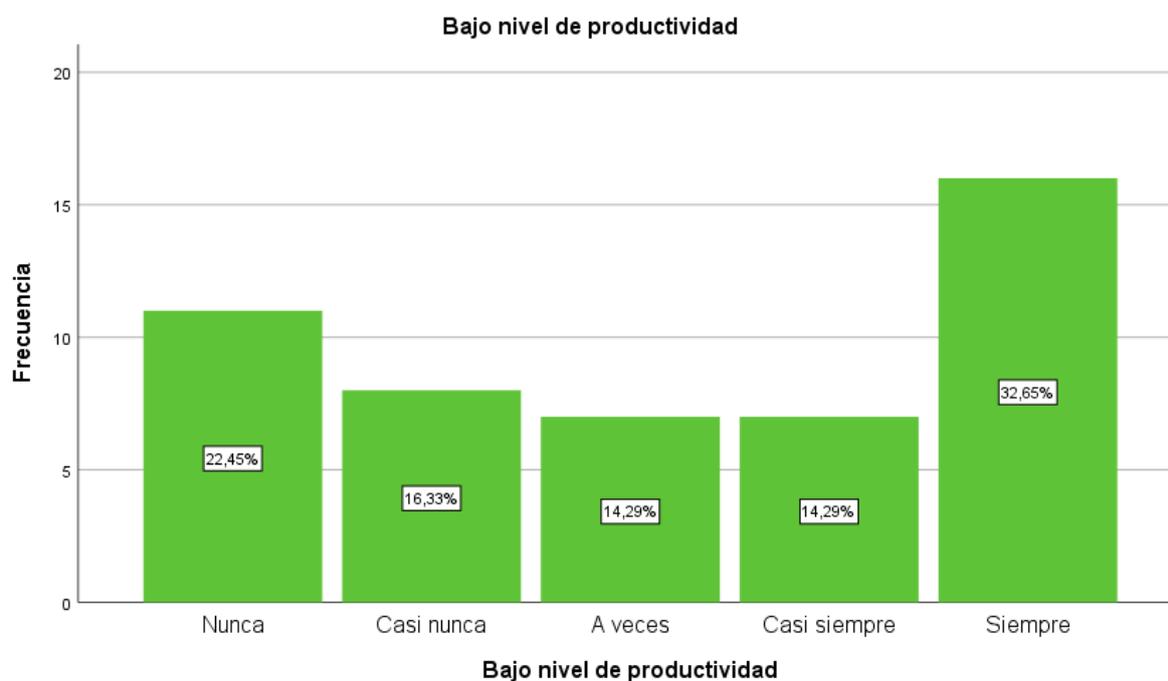
Interpretación: Los resultados de la investigación demuestran que dentro de la Caja municipal de ahorro y crédito Huancayo, el personal está de forma constante bajo estrés laboral lo cual viene perjudicando su desempeño y que esto no es tomado en cuenta por entidad financiera.

Tabla 11
Resultado de la encuesta sobre el bajo nivel de productividad

BAJO NIVEL DE PRODUCTIVIDAD	
Valido	Frecuencia
Nunca	11
Casi nunca	8
A veces	7
Casi siempre	7
Siempre	16
Total	49

Nota: Resultado promedio de las encuestas

Figura 8
Resultado estadístico de la tabla 8



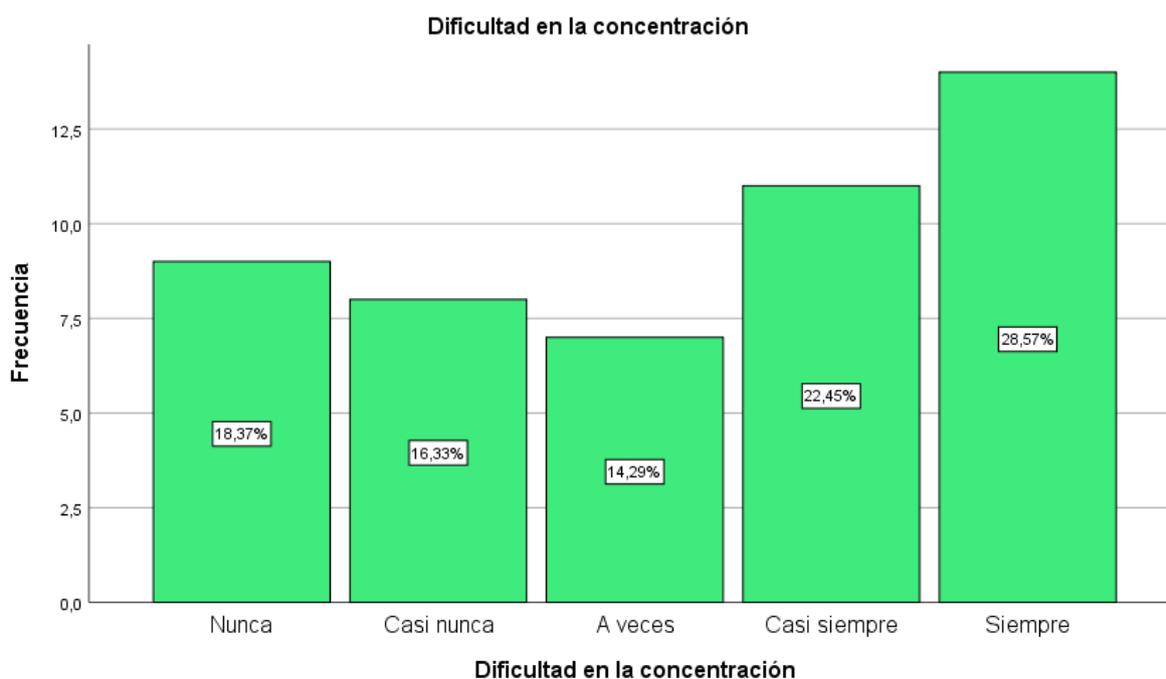
Interpretación: Los resultados de la investigación demuestran que dentro de la Caja municipal de ahorro y crédito Huancayo, últimamente se ha notado poca productividad por parte de los trabajadores quienes son observados desempeñando sus labores con falta de eficiencia.

Tabla 12
Resultado de la encuesta sobre la dificultad en la concentración

DIFICULTAD EN LA CONCENTRACIÓN	
Valido	Frecuencia
Nunca	9
Casi nunca	8
A veces	7
Casi siempre	11
Siempre	14
Total	49

Nota: Resultado promedio de las encuestas

Figura 9
Resultado estadístico de la tabla 9



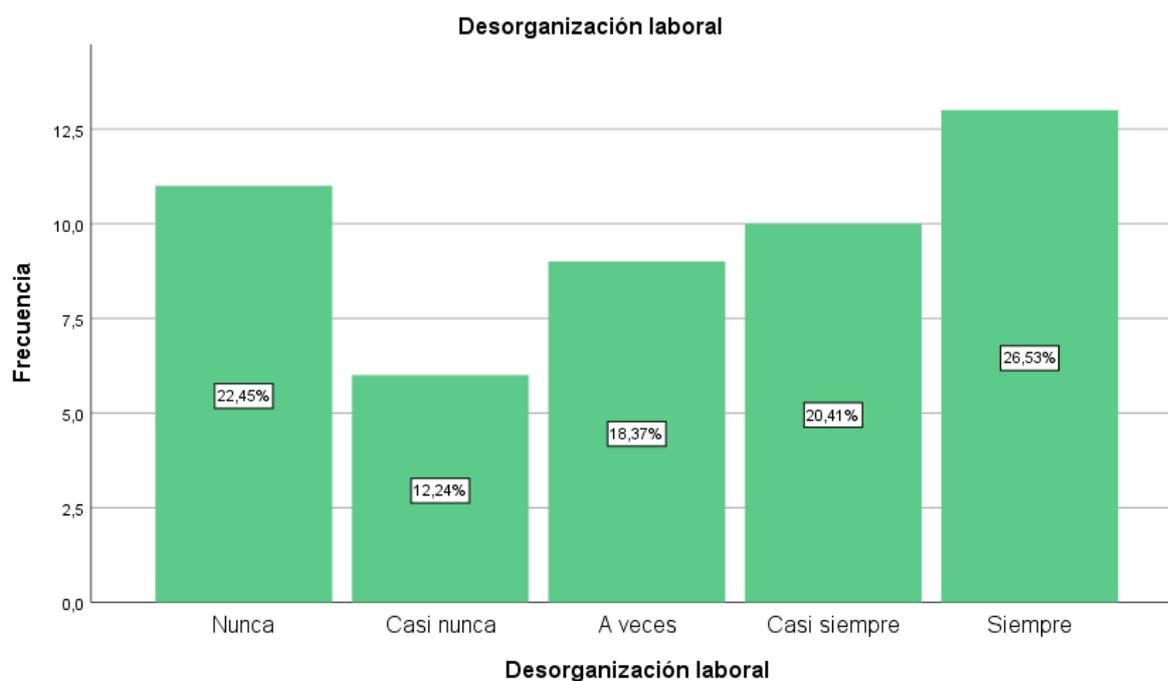
Interpretación: Los resultados obtenidos en la investigación demuestran que dentro de la Caja municipal de ahorro y crédito Huancayo, a los trabajadores se les ha notado la falta de concentración en su labor, por lo que esto genera fallas en los créditos que realizan y los cobros que hacen generando así pérdidas para la entidad financiera.

Tabla 13
Resultado de la encuesta sobre la desorganización laboral

DESORGANIZACIÓN LABORAL	
Valido	Frecuencia
Nunca	11
Casi nunca	6
A veces	9
Casi siempre	10
Siempre	13
Total	49

Nota: Resultado promedio de las encuestas

Figura 10
Resultado estadístico de la tabla 10



Interpretación: De acuerdo a los resultados obtenidos en la investigación se obtuvo como resultado que dentro de la Caja municipal de ahorro y crédito Huancayo, existe una desorganización muy constante por parte de todos los trabajadores que laboran dentro.

5.2 Contrastación de hipótesis

Según Estadística de Investigación (2022) menciona que la escala de Velliz es un rango de correlación de prueba que se emplea en las investigaciones cuantitativas. El coeficiente de correlación r es un valor sin unidades entre -1 y 1 . La significancia estadística se indica con un valor p

- Cuanto más se aproxima r a cero, más débil es la relación lineal.
- Los valores de r positivos indican una correlación positiva, en la que los valores de ambas variables tienden a incrementarse juntos.
- Los valores de r negativos indican una correlación negativa, en la que los valores de una variable tienden a incrementarse mientras que los valores de la otra variable descienden.
- Los valores 1 y -1 representan una correlación "perfecta" positiva y negativa, respectivamente. Dos variables perfectamente correlacionadas cambian conjuntamente a una tasa fija. Decimos que tienen una relación lineal; cuando representados en un gráfico de dispersión, todos los puntos correspondientes a los datos pueden conectarse con una misma línea recta.
- El valor p nos ayuda a determinar si podemos o no concluir de manera significativa que el coeficiente de correlación de la población es diferente a cero, basándonos en lo que observamos en la muestra

Tabla 14
Escala de Velliz

NIVEL DE RELACIÓN	
Positiva grande y perfecta	1
Positiva muy alta	0.9 a 0.99
Positiva alta	0.7 a 0.89
Positiva moderada	0.4 a 0.69
Positiva baja	0.2 a 0.39
Positiva muy baja	0.01 a 0.19

Nula	0
Negativa muy baja	-0.01 a -0,19
Negativa baja	-0.2 a -0.39
Negativa moderada	-0.4 a -0.69
Negativa alta	-0.7 a -0.89
Negativa muy alta	-0.9 a -0.99
Negativa grande y perfecta	-1

5.2.1 Hipótesis general

Hipótesis alterna (H_1): La gestión administrativa se relaciona directamente con el estrés laboral en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo – Oficina principal Huancayo, 2023

Hipótesis nula (H_0): La gestión administrativa NO se relaciona directamente con el estrés laboral en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo – Oficina principal Huancayo, 2023

Nivel de significancia: 0,05

Tabla 15
Nivel de correlación entre la gestión administrativa y el estrés laboral

Correlaciones - Rho de Spearman			
		Gestión	
		administrativa	Estrés laboral
Gestión administrativa	Coefficiente de correlación	1,000	,997**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	49	49
Estrés laboral	Coefficiente de correlación	,997**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	49	49

Nota: Según estadístico Rho de Spearman

De acuerdo a los resultados obtenidos con el Rho de Spearman podemos notar que el P valor es de $0,000 < 0,05$ por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir existe relación directa entre la gestión administrativa y el estrés laboral, con un nivel de correlación de 0,997 entre ambas variables de estudio, por lo tanto,

podemos asegurar que a mejor gestión administrativa entonces el nivel de estrés podrá ser superado generando mejor desempeño laboral en los trabajadores.

5.2.2 Hipótesis específicas

Hipótesis específica 1

Hipótesis alterna (H_1): La planificación del trabajo se relaciona directamente con el estrés laboral en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo – Oficina principal Huancayo, 2023

Hipótesis nula (H_0): La planificación del trabajo NO se relaciona directamente con el estrés laboral en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo – Oficina principal Huancayo, 2023

Nivel de significancia: 0,05

Tabla 16

Nivel de correlación entre la planificación del trabajo y el estrés laboral

Correlaciones - Rho de Spearman			
		Planificación en el trabajo	Estrés laboral
Planificación en el trabajo	Coefficiente de correlación	1,000	,990**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	49	49
Estrés laboral	Coefficiente de correlación	,990**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	49	49

Nota: Según estadístico Rho de Spearman

De acuerdo a los resultados obtenidos con el Rho de Spearman podemos notar que el P valor es de $0,000 < 0,05$ por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir existe relación directa entre la planificación en el trabajo y el estrés laboral, con un nivel de correlación de 0,990 entre ambas variables de estudio, por lo tanto, podemos asegurar que a mejor planificación en el trabajo entonces el nivel de estrés podrá ser superado generando mejor desempeño laboral en los trabajadores.

Hipótesis específica 2

Hipótesis alterna (H_1): La organización del trabajo se relaciona directamente con el estrés laboral en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo – Oficina principal Huancayo, 2023

Hipótesis nula (H_0): La organización del trabajo NO se relaciona directamente con el estrés laboral en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo – Oficina principal Huancayo, 2023

Nivel de significancia: 0,05

Tabla 17

Nivel de correlación entre la organización del trabajo y el estrés laboral

Correlaciones - Rho de Spearman			
		Organización en el trabajo	Estrés laboral
Organización en el trabajo	Coefficiente de correlación	1,000	,988**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	49	49
Estrés laboral	Coefficiente de correlación	,988**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	49	49

Nota: Según estadístico Rho de Spearman

De acuerdo a los resultados obtenidos con el Rho de Spearman podemos notar que el P valor es de $0,000 < 0,05$ por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir existe relación directa entre la organización en el trabajo y el estrés laboral, con un nivel de correlación de 0,988 entre ambas variables de estudio, por lo tanto, podemos asegurar que a mejor organización en el trabajo entonces el nivel de estrés podrá ser superado generando mejor desempeño laboral en los trabajadores.

Hipótesis específico 3

Hipótesis alterna (H_1): La dirección del trabajo se relaciona directamente con el estrés laboral en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo – Oficina principal Huancayo, 2023

Hipótesis nula (H_0): La dirección del trabajo NO se relaciona directamente con el estrés laboral en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo – Oficina principal Huancayo, 2023

Nivel de significancia: 0,05

Tabla 18

Nivel de correlación entre la dirección del trabajo y el estrés laboral

Correlaciones - Rho de Spearman			
		Dirección en el trabajo	Estrés laboral
Dirección en el trabajo	Coeficiente de correlación	1,000	,993**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	49	49
Estrés laboral	Coeficiente de correlación	,993**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	49	49

Nota: Según estadístico Rho de Spearman

De acuerdo a los resultados obtenidos con el Rho de Spearman podemos notar que el P valor es de $0,000 < 0,05$ por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir existe relación directa entre la dirección en el trabajo y el estrés laboral, con un nivel de correlación de 0,993 entre ambas variables de estudio, por lo tanto, podemos asegurar que a mejor dirección en el trabajo entonces el nivel de estrés podrá ser superado generando mejor desempeño laboral en los trabajadores.

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Luego de haber realizado el desarrollo de la investigación, podemos demostrar que los objetivos trazados fueron alcanzados, tanto del general como de los específicos, donde de acuerdo a las contrastaciones de hipótesis demuestran que el nivel de correlación que se presentó alcanzando el objetivo general fue de 0,997 entre la gestión administrativa y el estrés laboral, lo mismo para la hipótesis específica demostrando un nivel de correlación de 0,990 entre la planificación en el trabajo y el estrés laboral así también un nivel de correlación de 0,998 entre la organización en el trabajo y el estrés laboral y de 0,993 entre la dirección en el trabajo y el estrés laboral, por lo que podemos asegurar que el desarrollo de la investigación fue logrado en toda su magnitud.

Por otro lado podemos decir que las conclusiones a las que se llegaron son semejantes a las de otros investigadores así como es el caso de Velázquez (2021) quien realizó la investigación titulada *El estrés laboral y su relación con el desempeño de los promotores de servicio de las agencias del distrito de Magdalena del Mar, en una Institución financiera, 2019 – 2020* donde concluye que la existencia de problemas de estrés en los trabajadores, identificándose 4 casos de estrés; pudiéndose afirmar que ello repercute de manera negativa en el desempeño laboral de los promotores, concluyéndose que las consecuencias afectan la productividad en cada una de las agencias donde laboran los promotores, así también la investigación de Larico & Machaca (2021) en su artículo científico titulado *Estrés laboral y rendimiento laboral de los trabajadores en entidades financieras*, donde concluye que el estrés laboral incide de manera negativa en el rendimiento laboral de los trabajadores de las Agencias de Cooperativas de Ahorro y Crédito de la ciudad de Juliaca y a Mejía (2018) en su investigación titulada *La inteligencia emocional y el estrés laboral en la Institución financiera Scotiabank - Agencia Tacna, Año 2017* donde concluyó que se encontró que el 90,5 % del

personal presentan un nivel alto de inteligencia emocional que les permitiría tener mejores reacciones frente a los demás ante diversas situaciones laborales y extra laborales, y que el 45,2 % presentan rasgos de tener un nivel regular de estrés laboral, así también tenemos a Chávez (2022) quien realizó la investigación titulado *Gestión administrativa y motivación del personal en el Banco Pichincha - Huaraz 2022* donde concluye que la gestión administrativa es uno de los elementos fundamentales que favorecen a la motivación que presenta el personal, con ello se demostró la hipótesis y se realizó el rechazo de la hipótesis nula, y finalmente la investigación de Dueñas (2022) quien realizó la investigación titulada *Gestión administrativa y calidad de servicio en el Banco de la Nación Agencia II Huancavelica – 2021*, y concluyo que se ha comprobado estadísticamente la existencia de una correlación positiva entre la variable gestión administrativa y la variable calidad de servicio en el Banco de la Nación Agencia II Huancavelica. Por lo tanto, podemos decir que nuestra investigación es viable y que será un gran aporte para las ciencias administrativas y servirá de guía a futuras investigaciones.

CONCLUSIONES

1. Se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, por tener un p valor de 0,000, es decir existe relación directa entre la gestión administrativa y el estrés laboral, con un nivel de correlación de 0,997 entre ambas variables de estudio, por lo tanto, podemos asegurar que a mejor gestión administrativa entonces el nivel de estrés podrá ser superado generando mejor desempeño laboral en los trabajadores.
2. Se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, por tener un p valor de 0,000, es decir existe relación directa entre la planificación en el trabajo y el estrés laboral, con un nivel de correlación de 0,990 entre ambas variables de estudio, por lo tanto, podemos asegurar que a mejor planificación en el trabajo entonces el nivel de estrés podrá ser superado generando mejor desempeño laboral en los trabajadores.
3. Se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, por tener un p valor de 0,000, es decir existe relación directa entre la organización en el trabajo y el estrés laboral, con un nivel de correlación de 0,988 entre ambas variables de estudio, por lo tanto, podemos asegurar que a mejor organización en el trabajo entonces el nivel de estrés podrá ser superado generando mejor desempeño laboral en los trabajadores.
4. Se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, por tener un p valor de 0,000, es decir existe relación directa entre la dirección en el trabajo y el estrés laboral, con un nivel de correlación de 0,993 entre ambas variables de estudio, por lo tanto, podemos asegurar que a mejor dirección en el trabajo entonces el nivel de estrés podrá ser superado generando mejor desempeño laboral en los trabajadores.

RECOMENDACIONES

1. A la gerencia de la Caja municipal de ahorro y crédito Huancayo, realizar estrategias laborales para disminuir el estrés laboral.
2. También al área de Recursos humanos tener en cuenta la salud mental de los trabajadores, ya que ellos son el motor de la empresa, y no solo preocuparte por el ámbito económico, sino también por el ámbito psicológico, porque depende de ello el crecimiento de la entidad.
3. Por otro lado, a la dirección laboral, mejorar las áreas de trabajo y las condiciones laborales de los trabajadores, brindándoles a ellos la oportunidad de superación intelectual, e invirtiendo para impulsar su mejora ya que un trabajador capacitado podrá afrontar los problemas laborales presentes de la investigación.
4. Y finalmente, tomar en cuenta la salud mental de los trabajadores y conocer las preocupaciones personales que presentan, para así poder evitar que pasen un estrés que pueda afectar su labor.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Carrasco, D. S. (2016). *Metodología de la Investigación Científica* (Décima). San Marcos E.I.R.L.
- Chavez, C., Beatriz. (2022). *Gestión administrativa y motivación del personal en el Banco Pichincha—Huaraz 2022* [Universidad Cesar Vallejo].
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/94643/Chavez_CBK-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Chavez, Q., María. (2019). *Evaluación de la gestión administrativa y financiera de la Cooperativa de ahorro urbanos 24 de mayo periodo 2016—2017*. Universidad Nacional de Loja.
- Dueñas, C., Angel Raul. (2022). *Gestión administrativa y calidad de servicio en el Banco de la Nación Agencia II Huancavelica—2021* [Universidad Nacional de Huancavelica].
<file:///C:/Users/OSITOS/Downloads/Tesis-20222-posgrado-empresariales-due%C3%91AS%20CARBAJAL.pdf>
- Gálvez, R., Sindy, & Hernández, T., Diego. (2020). *Estres laboral, un factor que influye en la calidad de vida de los trabajadores del Banco Davivienda sucursal de apartado Antioquia* [Institución universitaria politécnica grancolombiano].
<https://alejandria.poligran.edu.co/bitstream/handle/10823/2604/Proyecto%20%285%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Gutierrez, M., Cristian, & Hurtado, N., Julio. (2020). *El estres laboral y su efecto en el desempeño de colaboradores de agencias bancarias rurales* [Universidad Católica San Pablo].
https://repositorio.ucsp.edu.pe/bitstream/20.500.12590/16558/1/GUTIERREZ_MANCO_CRI_EST.pdf

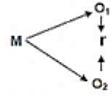
- Hernández, S. R., Fernández, C. C., & Baptista, L. P. (2014). *Metodología de la Investigación* (6°). MacGraw-Hill.
- Hernández Sampieri, R., & Mendoza Torres, C. P. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. MCGRAW-HILL.
- Larico, M. E., & Machaca, H., Demetrio. (2021). *Estres laboral y rendimiento laboral de los trabajadores en entidades financieras* [Universidad Andina Nestor Caceres].
<https://www.dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/2097>
- Mejia, S., Oscar Alberto. (2018). *La inteligencia emocional y el estres laboral en la Institución financiera Sotiabank—Agencia Tacna, Año 2017* [Universidad Nacional Jorge Basadre Grohman].
http://repositorio.unjbg.edu.pe/bitstream/handle/UNJBG/3486/166_2018_mejia_sanchez_oa_espg_maestria_gestion_empresarial.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Miranda, G., José. (2020). *El estres laboral y sus variables en empleados del area de servicios financieros de un banco en Mexico*. Universidad Santo Tomas.
- Muñoz, G., Pablo. (2021). *Estres laboral*. <https://www.nascia.com/estres-laboral-causas-sintomas/>
- Sánchez, Y., Alejandra. (2021). *La gestión administrativa*.
<https://www.deustoformacion.com/blog/gestion-empresas/que-es-gestion-administrativa>
- Tello, M., Emily A. (2022). *Estrés laboral generado por el SARS-CoV -2: Estudio previo periodo 2020—2021* [Pontifica Universidad Catolica del Ecuador].
<https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/3074/1/Tello%20Mar%C3%A1Dn%20Emily%20Andrea.pdf>
- Valderrama, M. S. (2017). *Metodologia del trabajo universitario* (2°). Editorial San Marcos EIR.

Valderrama, M., Santiago, & Jaimes, V., Carlos. (2019). *El desarrollo de la tesis* (Primera). San Marcos.

Velázquez, F., Elizabeth del Carmen. (2021). *El estrés laboral y su relación con el desempeño de los promotores de servicio de las agencias del distrito de Magdalena del Mar, en una Institución financiera, 2019—2020* [Univerdidad Ciencia Latina]. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/1492/2076>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz del instrumento

Problema genera	Objetivo general	Hipótesis general	Variables y dimensiones	Metodología
	Establecer la relación que existe entre gestión administrativa y estrés laboral en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo – Oficina principal Huancayo, 2023	Gestión administrativa se relaciona directamente con estrés laboral en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo – Oficina principal Huancayo, 2023	Variable 1: Gestión administrativa Dimensiones: D1: Planificación del trabajo D2: Organización del trabajo D3: Dirección del trabajo	Enfoque: Cuantitativo Método: Científico Tipo: Básica Nivel: Correlacional Diseño: No experimental Esquema:  <p>Donde: M = Muestra O₁ = Observación de la V.1. O₂ = Observación de la V.2. r = Correlación entre dichas variables.</p>
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas		
¿Qué relación existe entre planificación del trabajo y estrés laboral en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo – Oficina principal Huancayo, 2023?	Establecer la relación que existe entre planificación del trabajo y estrés laboral en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo – Oficina principal Huancayo, 2023	Planificación del trabajo se relaciona directamente con estrés laboral en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo – Oficina principal Huancayo, 2023	Variable 2: Estrés laboral Dimensiones: D1: Bajo nivel de productividad D2: Dificultad en la concentración D3: Desorganización laboral	Población: Son los 73 trabajadores que laboran en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo – Oficina principal Huancayo Muestra: No probabilística, conformado por 49 trabajadores Técnicas: Encuesta.
¿Qué relación existe entre organización del trabajo y estrés laboral en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo – Oficina principal Huancayo, 2023?	Establecer la relación que existe entre organización del trabajo y estrés laboral en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo – Oficina principal Huancayo, 2023	Organización del trabajo se relaciona directamente con estrés laboral en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo – Oficina principal Huancayo, 2023		

¿Qué relación existe entre dirección del trabajo y estrés laboral en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo – Oficina principal Huancayo, 2023?	Establecer la relación que existe entre dirección del trabajo y estrés laboral en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo – Oficina principal Huancayo, 2023	Dirección del trabajo se relaciona directamente con estrés laboral en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo – Oficina principal Huancayo, 2023	Instrumentos: Cuestionario.
---	---	---	---------------------------------------

Anexo 2: Matriz de operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Gestión administrativa	Sánchez, (2021) refiere que “Gestión administrativa es el conjunto de actividades que se realizan para dirigir una organización, mediante una conducción de tareas, esfuerzos y recursos, con la capacidad de controlar y coordinar las acciones y los distintos roles que se desempeñan, permitiendo prevenir problemas y alcanzar objetivos, siendo un proceso que contempla la planificación, la organización y la dirección” (p.8)	Se realizó una escala de tipo Likert compuesto por 12 preguntas, para medir las siguientes dimensiones: Planificación del trabajo, organización del trabajo y dirección del trabajo	Planificación del trabajo “La planificación de trabajo determina el número de horas laborales en que los usuarios empresariales están disponibles para completar el trabajo y por lo tanto, afecta directamente a la fecha de vencimiento de la planificación de trabajo de las instancias de proceso y las actividades”	Horas laborales Cumplimiento del trabajo Proceso y actividades	Escala ordinal
			Organización del trabajo “La organización del trabajo es todas aquellas prácticas y pautas utilizadas por un empleado o una empresa que tienen el objetivo de aumentar la productividad y la organización de la misma, ya que cada personal tiene una serie de reglas y métodos con los que organiza su trabajo”	Prácticas laborales Modelos del ejercicio laboral Productividad	
			Dirección del trabajo “La dirección del trabajo conlleva a dirigir correctamente a los trabajadores, pues en ocasiones las metas se desvanecen y se pierde el enfoque que se tenía, por lo que se debe restablecer las estrategias manteniendo una comunicación activa y mantener evaluando el rendimiento de la entidad de forma constante”	Metas Enfoques Comunicación activa	

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Estrés laboral	Muñoz (2021) menciona que “El estrés laboral es una consecuencia de distintas situaciones que se producen en el día a día del trabajo y de distintos factores que afectan la salud mental y física generando con ello el bajo nivel de productividad, dificultad en la concentración, desorganización laboral”. (p.5)	Se realizará una escala de tipo Likert compuesto por 12 preguntas, para medir las siguientes dimensiones: El bajo nivel de productividad, la dificultad en la concentración y la desorganización laboral	Bajo nivel de productividad “La baja productividad desencadena consecuencias como el aumento de los costos por las faltas injustificadas y la alta rotación del personal, además de afectar la imagen y reputación de la empresa”	Rotación del personal Afectación a la imagen Reputación de la entidad	Escala ordinal
			Dificultad en la concentración “La falta de concentración en el trabajo es un problema genera obstáculos para el trabajador, porque esto limita el desarrollo de sus funciones y genera retraso en el desempeño de su labor”	Obstáculos para el trabajador Generación de límites Retrasos	
			Desorganización laboral “La desorganización laboral en el trabajador es la incapacidad de asignar adecuadamente su tiempo a tareas particulares no pueden priorizar porque ni siquiera saben por dónde empezar”	Asignación de tareas Falta de prioridades Desconocimiento del orden de trabajo	

Anexo 3: Matriz de operacionalización del instrumento

Variable	Dimensiones	Indicadores	Nº	Preguntas	Escala tipo Likert
Gestión administrativa	Planificación del trabajo	Horas laborales	1	¿Se respetan las horas las laborales de los trabajadores?	1: Nunca 2: Casi nunca 3: A veces 4: Casi siempre 5: Siempre
		Cumplimiento del trabajo	2	¿Se completa el trabajo planificado para el día a día?	
		Proceso y actividades	3	¿Las actividades desempeñadas por los trabajadores son debidamente organizadas?	
		Prácticas laborales	4	¿Se realizan los procesos adecuados en los trabajos?	
	Organización del trabajo	Modelos del ejercicio laboral	5	¿Las practicas utilizadas por los trabajadores dentro de la organización es la adecuada?	
		Productividad	6	¿Las pautas establecidas utilizadas para que los trabajadores cumplan su labor es benévola?	
			7	¿Cuándo se aumenta la productividad, también aumentan el salario de los trabajadores?	
		Horas laborales	8	¿La productividad generada por los trabajadores es exigible por el empleador?	
	Dirección del trabajo	Metas	9	¿Se controla constantemente a los trabajadores?	
		Enfoques	10	¿El trabajo que desempeñan los trabajadores es eficiente?	
		Comunicación activa	11	¿Se generan retrasos por parte de los trabajadores?	
			12	¿¿Se han logrado evitar los retrasos en la atención de ventanilla?	

Variable	Dimensiones	Indicadores	Nº	Preguntas	Escala tipo Likert
Estrés laboral	Bajo nivel de productividad	Rotación del personal	1	¿Se ha observado consecuencias generadas por el estrés laboral?	1: Nunca 2: Casi nunca 3: A veces 4: Casi siempre 5: Siempre
		Afectación a la imagen	2	¿Existe baja productividad por parte de los asesores financieros?	
		Reputación de la entidad	3	¿En qué medida se dan las faltas injustificadas?	
			4	¿Qué sancionan las faltas injustificadas de los trabajadores?	
	Dificultad en la concentración	Obstáculos para el trabajador	5	¿En qué medida se da la falta de concentración por parte de los trabajadores?	
		Generación de límites	6	¿El estrés que padecen los trabajadores hoy en día es un obstáculo para el desempeño de su labor?	
			7	¿El desempeño de los trabajadores es el adecuado?	
		Retrasos	8	¿En qué medida el desempeño laboral influye para generar mayores clientes?	
	Desorganización laboral	Asignación de tareas	9	¿En qué medida considera usted que el estrés laboral es considerado una incapacidad?	
		Falta de prioridades	10	¿Todas las tareas particulares se están desempeñando de forma correcta?	
		Desconocimiento del orden de trabajo	11	¿Se le da prioridad a disminuir el estrés laboral?	
			12	¿Existen prioridades por parte de los empleados hacia los trabajadores?	

Anexo 4: Instrumentos de investigación

INFORMACION GENERAL

Lea determinadamente cada pregunta y marque en el casillero que usted considere el adecuado, asimismo se le pide su completa sinceridad al momento de rellenar el cuestionario ya que se le garantiza que usted no presentara ningún inconveniente con su centro de labor ya que se le garantiza que la investigación es de manera anónima.

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

VARIABLE GESTION ADMINISTRATIVA

N°	Preguntas	1	2	3	4	5
01	¿Se respetan las horas laborales de los trabajadores?					
02	¿Se completa el trabajo planificado para el día a día?					
03	¿Las actividades desempeñadas por los trabajadores son debidamente organizadas?					
04	¿Se realizan los procesos adecuados en los trabajos?					
05	¿Las practicas utilizadas por los trabajadores dentro de la organización es la adecuada?					
06	¿Las pautas establecidas utilizadas para que los trabajadores cumplan su labor es benévola?					
07	¿Cuándo se aumenta la productividad, también aumentan el salario de los trabajadores?					
08	¿La productividad generada por los trabajadores es exigible por el empleador?					
09	¿Se controla constantemente a los trabajadores?					
10	¿El trabajo que desempeñan los trabajadores es eficiente?					
11	¿Se generan retrasos por parte de los trabajadores?					
12	¿¿Se han logrado evitar los retrasos en la atención de ventanilla?					

VARIABLE ESTRÉS LABORAL

N°	Preguntas	1	2	3	4	5
01	¿Se ha observado consecuencias generadas por el estrés laboral?					
02	¿Existe baja productividad por parte de los asesores financieros?					
03	¿En qué medida se dan las faltas injustificadas?					
04	¿Qué sancionan las faltas injustificadas de los trabajadores?					
05	¿En qué medida se da la falta de concentración por parte de los trabajadores?					
06	¿El estrés que padecen los trabajadores hoy en día es un obstáculo para el desempeño de su labor?					
07	¿El desempeño de los trabajadores es el adecuado?					
08	¿En qué medida el desempeño laboral influye para generar mayores clientes?					
09	¿En qué medida considera usted que el estrés laboral es considerado una incapacidad?					
10	¿Todas las tareas particulares se están desempeñando de forma correcta?					
11	¿Se le da prioridad a disminuir el estrés laboral?					
12	¿Existen prioridades por parte de los empleados hacia los trabajadores?					

Anexo 5: Validez del instrumento

VALIDEZ DEL INSTRUMENTO

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
SUFICIENCIA Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtenerla medición de esta	1.No cumple con el criterio 2.Nivel bajo 3.Nivel moderado 4. Nivel alto	1.Los ítems no son suficientes para medir la dimensión 2.Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden de la dimensión total 3.Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente 4. Los ítems son suficientes
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1.No cumple con el criterio 2.Nivel bajo 3.Nivel moderado 4.Nivel alto	1.El ítem no es claro 2.El ítem requiere muchas modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas 3.Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem 4.El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo	1.No cumple con el criterio 2.Nivel bajo 3.Nivel moderado 4.Nivel alto	1.El ítem no tiene relación lógica con la dimensión 2.El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión. 3.El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo 4.El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido	1.No cumple con el criterio. 2.Nivel bajo 3.Nivel moderado 4.Nivel alto	1.El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión. 2.El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. 3.El ítem es relativamente importante 4.El ítem es muy relevante y debe ser incluido

CUESTIONARIO PARA LOS TRABAJADORES DE LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CREDITO HUANCAYO – SEDE CENTRAL HUANCAYO

VARIABLE – GESTIÓN ADMINISTRATIVA					
N°	PREGUNTAS	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
01	¿Se respetan las horas las laborales de los trabajadores?	4	4	4	4
02	¿Se completa el trabajo planificado para el día a día?	4	4	4	4
03	¿Las actividades desempeñadas por los trabajadores son debidamente organizadas?	4	4	4	4
04	¿Se realizan los procesos adecuados en los trabajos?	4	4	4	4
05	¿Las practicas utilizadas por los trabajadores dentro de la organización es la adecuada?	4	4	4	4
06	¿Las pautas establecidas utilizadas para que los trabajadores cumplan su labor es benévola?	4	4	4	4
07	¿Cuándo se aumenta la productividad, también aumentan el salario de los trabajadores?	4	4	4	4
08	¿La productividad generada por los trabajadores es exigible por el empleador?	4	4	4	4
08	¿Se controla constantemente a los trabajadores?	4	4	4	4
10	¿El trabajo que desempeñan los trabajadores es eficiente?	4	4	4	4
11	¿Se generan retrasos por parte de los trabajadores?	4	4	4	4
12	¿¿Se han logrado evitar los retrasos en la atención de ventanilla?	4	4	4	4

VARIABLE – ESTRÉS LABORAL					
N°	PREGUNTAS	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
01	¿Se ha observado consecuencias generadas por el estrés laboral?	4	4	4	4
02	¿Existe baja productividad por parte de los asesores financieros?	4	4	4	4
03	¿En qué medida se dan las faltas injustificadas?	4	4	4	4
04	¿Qué sancionan las faltas injustificadas de los trabajadores?	4	4	4	4
05	¿En qué medida se da la falta de concentración por parte de los trabajadores?	4	4	4	4
06	¿El estrés que padecen los trabajadores hoy en día es un obstáculo para el desempeño de su labor?	4	4	4	4
07	¿El desempeño de los trabajadores es el adecuado?	4	4	4	4
08	¿En qué medida el desempeño laboral influye para generar mayores clientes?	4	4	4	4
09	¿En qué medida considera usted que el estrés laboral es considerado una incapacidad?	4	4	4	4
10	¿Todas las tareas particulares se están desempeñando de forma correcta?	4	4	4	4
11	¿Se le da prioridad a disminuir el estrés laboral?	4	4	4	4
12	¿Existen prioridades por parte de los empleados hacia los trabajadores?	4	4	4	4

EXPERTO	GRADO ACADEMICO	EVALUACION	OBSERVACIONES
Michael Rojas Vega	Magister	CALIFICACION PROMEDIO 4	El instrumento si cumple con los criterios establecidos
Firma y sello del Validador en señal de conformidad	➔	 Mag. Michael Rojas Vega LIC. EN ADMINISTRACIÓN CLAD. 62426	

Huancayo 30 de marzo del 2023

VALIDEZ DEL INSTRUMENTO

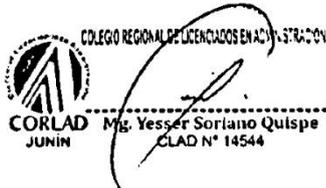
CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
SUFICIENCIA Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtenerla medición de esta	4.No cumple con el criterio 5.Nivel bajo 6.Nivel moderado 4. Nivel alto	5.Los ítems no son suficientes para medir la dimensión 6.Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden de la dimensión total 7.Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente 8. Los ítems son suficientes
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	5.No cumple con el criterio 6.Nivel bajo 7.Nivel moderado 8.Nivel alto	5.El ítem no es claro 6.El ítem requiere muchas modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas 7.Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem 8.El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo	5.No cumple con el criterio 6.Nivel bajo 7.Nivel moderado 8.Nivel alto	1.El ítem no tiene relación lógica con la dimensión 2.El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión. 5.El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo 6.El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido	5.No cumple con el criterio. 6.Nivel bajo 7.Nivel moderado 8.Nivel alto	5.El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión. 6.El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. 7.El ítem es relativamente importante 8.El ítem es muy relevante y debe ser incluido

CUESTIONARIO PARA LOS TRABAJADORES DE LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CREDITO HUANCAYO – SEDE CENTRAL HUANCAYO

VARIABLE – GESTIÓN ADMINISTRATIVA

N°	PREGUNTAS	VARIABLE – GESTIÓN ADMINISTRATIVA			
		Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
01	¿Se respetan las horas laborales de los trabajadores?	4	4	4	4
02	¿Se completa el trabajo planificado para el día a día?	4	4	4	4
03	¿Las actividades desempeñadas por los trabajadores son debidamente organizadas?	4	4	4	4
04	¿Se realizan los procesos adecuados en los trabajos?	4	4	4	4
05	¿Las practicas utilizadas por los trabajadores dentro de la organización es la adecuada?	4	4	4	4
06	¿Las pautas establecidas utilizadas para que los trabajadores cumplan su labor es benévola?	4	4	4	4
07	¿Cuándo se aumenta la productividad, también aumentan el salario de los trabajadores?	4	4	4	4
08	¿La productividad generada por los trabajadores es exigible por el empleador?	4	4	4	4
08	¿Se controla constantemente a los trabajadores?	4	4	4	4
10	¿El trabajo que desempeñan los trabajadores es eficiente?	4	4	4	4
11	¿Se generan retrasos por parte de los trabajadores?	4	4	4	4
12	¿¿Se han logrado evitar los retrasos en la atención de ventanilla?	4	4	4	4

VARIABLE – ESTRÉS LABORAL					
N°	PREGUNTAS	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
01	¿Se ha observado consecuencias generadas por el estrés laboral?	4	4	4	4
02	¿Existe baja productividad por parte de los asesores financieros?	4	4	4	4
03	¿En qué medida se dan las faltas injustificadas?	4	4	4	4
04	¿Qué sancionan las faltas injustificadas de los trabajadores?	4	4	4	4
05	¿En qué medida se da la falta de concentración por parte de los trabajadores?	4	4	4	4
06	¿El estrés que padecen los trabajadores hoy en día es un obstáculo para el desempeño de su labor?	4	4	4	4
07	¿El desempeño de los trabajadores es el adecuado?	4	4	4	4
08	¿En qué medida el desempeño laboral influye para generar mayores clientes?	4	4	4	4
09	¿En qué medida considera usted que el estrés laboral es considerado una incapacidad?	4	4	4	4
10	¿Todas las tareas particulares se están desempeñando de forma correcta?	4	4	4	4
11	¿Se le da prioridad a disminuir el estrés laboral?	4	4	4	4
12	¿Existen prioridades por parte de los empleados hacia los trabajadores?	4	4	4	4

EXPERTO	GRADO ACADEMICO	EVALUACION	OBSERVACIONES
Yesser Soriano Quispe	Magister	CALIFICACION PROMEDIO 4	El instrumento no necesita mejoras
Firma y sello del Validador en señal de conformidad			

Huancayo 30 de marzo del 2023

VALIDEZ DEL INSTRUMENTO

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
SUFICIENCIA Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtenerla medición de esta	7.No cumple con el criterio 8.Nivel bajo 9.Nivel moderado 4. Nivel alto	9.Los ítems no son suficientes para medir la dimensión 10.Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden de la dimensión total 11.Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente 12.Los ítems son suficientes
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	9.No cumple con el criterio 10. Nivel bajo 11. Nivel moderado 12. Nivel alto	9.El ítem no es claro 10. El ítem requiere muchas modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas 11. Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem 12. El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo	9.No cumple con el criterio 10. Nivel bajo 11. Nivel moderado 12. Nivel alto	1.El ítem no tiene relación lógica con la dimensión 2.El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión. 7.El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo 8.El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido	9.No cumple con el criterio. 10. Nivel bajo 11. Nivel moderado 12. Nivel alto	9.El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión. 10. El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. 11. El ítem es relativamente importante 12. El ítem es muy relevante y debe ser incluido

CUESTIONARIO PARA LOS TRABAJADORES DE LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CREDITO HUANCAYO – SEDE CENTRAL HUANCAYO

VARIABLE – GESTIÓN ADMINISTRATIVA					
N°	PREGUNTAS	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
01	¿Se respetan las horas laborales de los trabajadores?	4	4	4	4
02	¿Se completa el trabajo planificado para el día a día?	4	4	4	4
03	¿Las actividades desempeñadas por los trabajadores son debidamente organizadas?	4	4	4	4
04	¿Se realizan los procesos adecuados en los trabajos?	4	4	4	4
05	¿Las practicas utilizadas por los trabajadores dentro de la organización es la adecuada?	4	4	4	4
06	¿Las pautas establecidas utilizadas para que los trabajadores cumplan su labor es benévola?	4	4	4	4
07	¿Cuándo se aumenta la productividad, también aumentan el salario de los trabajadores?	4	4	4	4
08	¿La productividad generada por los trabajadores es exigible por el empleador?	4	4	4	4
08	¿Se controla constantemente a los trabajadores?	4	4	4	4
10	¿El trabajo que desempeñan los trabajadores es eficiente?	4	4	4	4
11	¿Se generan retrasos por parte de los trabajadores?	4	4	4	4

12	¿¿Se han logrado evitar los retrasos en la atención de ventanilla?	4	4	4	4
----	--	---	---	---	---

VARIABLE – ESTRÉS LABORAL

Nº	PREGUNTAS	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
01	¿Se ha observado consecuencias generadas por el estrés laboral?	4	4	4	4
02	¿Existe baja productividad por parte de los asesores financieros?	4	4	4	4
03	¿En qué medida se dan las faltas injustificadas?	4	4	4	4
04	¿Qué sancionan las faltas injustificadas de los trabajadores?	4	4	4	4
05	¿En qué medida se da la falta de concentración por parte de los trabajadores?	4	4	4	4
06	¿El estrés que padecen los trabajadores hoy en día es un obstáculo para el desempeño de su labor?	4	4	4	4
07	¿El desempeño de los trabajadores es el adecuado?	4	4	4	4
08	¿En qué medida el desempeño laboral influye para generar mayores clientes?	4	4	4	4
09	¿En qué medida considera usted que el estrés laboral es considerado una incapacidad?	4	4	4	4
10	¿Todas las tareas particulares se están desempeñando de forma correcta?	4	4	4	4
11	¿Se le da prioridad a disminuir el estrés laboral?	4	4	4	4
12	¿Existen prioridades por parte de los empleados hacia los trabajadores?	4	4	4	4

EXPERTO	GRADO ACADEMICO	EVALUACION	OBSERVACIONES
Christian Barja Huayta	Magister	CALIFICACION PROMEDIO 4	El instrumento esta conforme a lo requerido
Firma y sello del Validador en señal de conformidad			

Huancayo 30 de marzo del 2023

Muestra	ESTRÉS LABORAL											
	D1: Bajo nivel de productividad				D2: Dificultad en la concentración				D3: Desorganización laboral			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
3	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1
4	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1
5	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1
6	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1
7	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1
8	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1
9	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1
10	1	1	2	1	1	2	2	1	2	1	1	1
11	1	1	2	1	1	2	2	1	2	1	1	1
12	2	1	2	2	1	2	2	1	3	1	2	1
13	2	1	2	2	2	2	2	1	3	1	2	2
14	2	1	2	2	2	2	2	1	3	1	2	2
15	2	1	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2
16	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2
17	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2
18	2	2	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2
19	2	2	2	3	2	3	3	2	4	2	3	2
20	3	2	2	3	2	3	3	2	4	2	3	2
21	3	2	3	3	3	3	3	2	4	2	3	3
22	3	3	3	3	3	3	3	2	4	2	3	3
23	3	3	3	3	3	3	3	2	4	2	3	3
24	3	3	3	3	3	4	3	2	4	3	3	3
25	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3
26	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3
27	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4
28	4	4	5	3	4	4	4	3	4	3	3	4
29	5	4	5	3	4	4	4	3	4	3	3	4
30	5	4	5	3	4	4	4	3	5	3	3	4
31	5	4	5	3	4	4	4	3	5	3	3	4
32	5	4	5	3	4	4	4	4	5	3	3	4
33	5	4	5	4	4	4	4	4	5	3	4	4
34	5	4	5	4	4	4	4	4	5	3	4	4
35	5	4	5	4	4	4	5	4	5	3	4	4
36	5	4	5	4	5	4	5	4	5	3	4	5
37	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5
38	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5
39	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5
40	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5
41	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5
42	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5
43	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5
44	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5
45	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5
46	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5
47	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5
48	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5
49	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5

Anexo 7: Consentimiento informado**CONSENTIMIENTO INFORMADO**

SOLICITO: autorización de aplicación de instrumento de recolección de datos en la estación de servicios de Caja Municipal de Ahorro y Crédito de la sede central Huancayo.

Señor(a): Víctor Valdivia Moran
Gerente de operaciones de la caja Huancayo

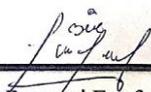
Yo, Bach. Rosmeri Estefani Melchor López con DNI. No 75519424 con código de matrícula G01186F, así mismo Bach. Roger Espinoza Hermoza identificado con DNI. No 28603506 y con código de matrícula F10350J ambos egresados de la carrera de Administración y Sistemas.

Que, al estar en la etapa de desarrollo de mi proyecto de investigación, titulado **GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y ESTRÉS LABORAL EN LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO HUANCAYO-SEDE CENTRAL HUANCAYO 2023**; para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración, solicito a Usted se sirva autorizar a la suscrita para poder aplicar el instrumento de investigación que sea necesario para la obtención de información y procesamiento de datos para la realización del trabajo de investigación, el cual se realizara en forma anónima a los profesionales administrativos, oficinas y demás áreas.

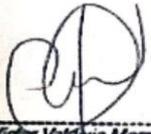
Por lo expuesto

Solicito dar una carta de respuesta con autorización para concluir la investigación de mi tesis.

Huancayo, 28 de marzo del 2023


Bach Rosmeri Estefani Melchor López
DNI. Nº 75519424


Bach. Roger Espinoza Hermoza
DNI. 28603506


Víctor Valdivia Moran
Gerente de Operaciones y Finanzas
CBAC - HUANCAYO S.A.

Consentimiento informado justificado

Haciendo referencia a la respuesta sobre el consentimiento informado mencionamos lo siguiente:

Primero: El código de ética de la Universidad Peruana los Andes nos indica en los artículos 27 y 28, que toda información obtenida tiene que ser realizada de forma voluntaria por parte de la entidad investigada.

Por tal motivo no se le pudo exigir a la Caja Municipal Huancayo, un documento q avale a la solicitud emitida.

Segundo: La Caja Municipal Huancayo ha otorgado su consentimiento de forma verbal, por lo cual las únicas evidencias que podemos presentar son las fotografías encuestando al personal de la Caja Huancayo, ya que sin esa autorización verbal no se hubiera podido encuestar ni tomar fotografías, es ahí donde se señala la evidencia del compromiso verbal.

Sin otro en particular y reiterando lo enmarcado en el código de ética se menciona esta justificación.

Atentamente: Los investigadores

Anexo 8: Fotografías de aplicación del instrumento



