

**UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN**  
**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**  
Escuela Profesional de Administración



*Una Institución Adventista*

**El Estrés Laboral y su relación con el desempeño laboral de los  
colaboradores de la Dirección Regional de San Martín,  
Tarapoto 2020.**

Trabajo de Investigación para obtener el Grado Académico de  
Bachiller en Ciencias administrativas.

Autores:

Irvin Diego Angulo Villa  
Rocio Edith Cruz Limachi

Asesor:

Mtra. Kelita Guillen Lopez

**Tarapoto, septiembre 2020**

## **DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**

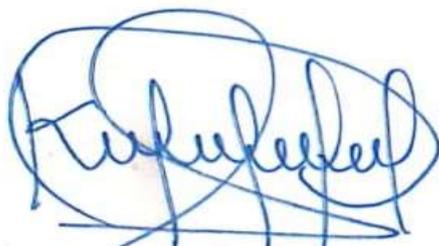
Kelita Guillen Lopez de la Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Administración en Gestión Empresarial, de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que el presente informe de investigación titulado: “EL ESTRÉS LABORAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE SAN MARTIN, TARAPOTO 2020” constituye la memoria que presentan los Bachilleres Angulo Villa, Irvin Diego y Cruz Limachi, Rocio Edith; para aspirar al Grado Académico de Bachiller en Ciencias administrativas cuyo trabajo de investigación ha sido realizado en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

Las opiniones y declaraciones en este informe son de entera responsabilidad del autor, sin comprometer a la institución.

Y estando de acuerdo, firmo la presente constancia en Morales, a los 10 días del mes de septiembre del año 2020.



---

Asesora  
Mtra. Kelita Guillen Lopez

### ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

En San Martín, Tarapoto, Morales, a 27 día(s) del mes de setiembre del año 2020 siendo las 14:30 horas,

se reunieron los miembros del jurado en la Universidad Peruana Unión campus Tarapoto, bajo la dirección del (de la) presidente(a): Mtro. José Juan Cruz Tarrillo

secretario(a): Mtro. Robin Alexander Diaz Saavedra y los demás miembros:

Mtro. David Troya Palomino

y el (la) asesor (a)

con el propósito de administrar el acto académico de sustentación del trabajo de

investigación titulado: "Estrés laboral y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de la Dirección Regional de Agricultura San Martín, Tarapoto 2020"

de los (las) egresados (as): a) Irvin Diego Angulo Villa

b) Rocio Edith Cruz Limachi

conducente a la obtención del grado académico de Bachiller en

Ciencias Administrativas  
(Denominación del Grado Académico de Bachiller)

El Presidente inició el acto académico de sustentación invitando a los candidato (a)/s hacer uso del tiempo determinado para su exposición. Concluida la exposición, el Presidente invitó a los demás miembros del jurado a efectuar las preguntas, y aclaraciones pertinentes, las cuales fueron absueltas por los candidato (a)/s. Luego, se produjo un receso para las deliberaciones y la emisión del dictamen del jurado.

Posteriormente, el jurado procedió a dejar constancia escrita sobre la evaluación en la presente acta, con el dictamen siguiente:

Candidato/a (a): Irvin Diego Angulo Villa

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	
<u>Aprobado</u>	<u>14</u>	<u>C</u>	<u>Aceptable</u>	<u>Bueno</u>

Candidato/a (b): Rocio Edith Cruz Limachi

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	
<u>Aprobada</u>	<u>14</u>	<u>C</u>	<u>Aceptable</u>	<u>Bueno</u>

(\*) Ver parte posterior

Finalmente, el Presidente del jurado invitó a los candidato (a)/s a ponerse de pie, para recibir la evaluación final y concluir el acto académico de sustentación procediéndose a registrar las firmas respectivas.

\_\_\_\_\_  
Presidente/a

[Firma]  
Secretario/a

\_\_\_\_\_  
Asesor/a

\_\_\_\_\_  
Miembro

\_\_\_\_\_  
Miembro

\_\_\_\_\_  
Candidato/a (a)

\_\_\_\_\_  
Candidato/a (b)

Esta sustentación fue realizada de manera virtual u online sincrónico, conforme el Reglamento General de Grados y Títulos.

# El estrés laboral y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de la Dirección Regional de Agricultura San Martín, Tarapoto 2020.

Irvin Angulo<sup>1</sup>, Rocio Cruz<sup>2</sup>

<sup>a</sup> Facultad de Ciencias Empresariales, Universidad Peruana Unión

---

## Resumen

El objetivo de la presente investigación titulada: El estrés laboral y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de la Dirección Regional de Agricultura San Martín (DRASAM), Tarapoto 2020, es determinar la relación entre el estrés y el desempeño laboral de los trabajadores. La hipótesis planteada fue: El estrés laboral se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los colaboradores de la DRASAM, Tarapoto 2020, la investigación es de tipo correlacional y la metodología utilizada para recolectar la información fue la encuesta que fue validada por el juicio de expertos. Para el procesamiento se hizo uso del SSPS. Los resultados mostraron un coeficiente Rho Spearman de 0,071 correlación positiva baja, y el valor p es 0,780. Se concluye que existe relación entre el estrés laboral y el desempeño de los colaboradores de la DRASAM, pero esta no es significativa.

**Palabras clave:** Estrés Laboral, Desempeño Laboral.

## Abstract

The objective of this research entitled: Work stress and its relationship with the work performance of the collaborators of the San Martín Regional Directorate of Agriculture (DRASAM), Tarapoto 2020, is to determine the relationship between stress and the work performance of workers. The hypothesis proposed was: Work stress is significantly related to the work performance of the collaborators of the DRASAM, Tarapoto 2020, the research is of a correlational type and the methodology used to collect the information was the survey that was validated By expert judgment, the SSPS was used for the processing. The results rejected the initial hypothesis, showing that there is no significant relationship between work stress and its relationship with work stress in the employees of the DRASAM, Tarapoto 2020. The Rho Spearman coefficient shows a low positive correlation of 0.071, It is also observed that the p-value is 0.780, therefore there is no significant relationship between work stress and work performance. It is finally concluded that, although the relationship was not significant at the sample level, there is a positive relationship.

**Keywords:** Work Stress, Work Performace

---

## 1. Introducción

La presente investigación denominada: Estrés laboral y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores administrativos de la Dirección Regional de Agricultura de San Martín (DRASAM) – 2020, busca encontrar una relación entre el estrés laboral con el desempeño laboral.

En el Perú, el estrés es uno de los problemas que enfrentan las empresas que cada día se complejiza por las exigencias laborales, esto no siempre tiene resultados negativos, sino que dependerá de la respuesta de cada persona y su capacidad de afrontar a las diferentes situaciones del entorno.

Ante un estímulo exterior el ser humano responde con una reacción que desencadena fuertes emociones negativas que afectan nuestra vida, cuerpo y todas las actividades que realizamos, de esta forma nuestro desempeño no es el ideal en comparación de como sería realizado en momentos más favorables.

Todas estas dificultades, consecuencia de las exigencias que enfrentamos diariamente se conocen con el nombre de "estrés". (Llanillo & Eustolia, 2016).

A nivel internacional tenemos el estudio: Nivel de estrés laboral en profesionales de la salud y su relación en el desempeño laboral en el hospital Luis Gabriel Dávila (Carchi-Tulcán) durante el periodo de septiembre – octubre del 2016. El estudio se realizó mediante la aplicación de dos escalas, una sobre el nivel de estrés y otra sobre el desempeño laboral; la primera escala (escala PSS-10) evalúa el nivel de estrés mediante cinco puntuaciones valorando diez ítems. se recogió una muestra de 167 profesionales de la salud del Hospital Luis G. Dávila, obteniendo 120 participantes (71,9%) con nivel de estrés percibido, de los cuales 96 (57,5 %) presentaron un nivel de estrés bajo mientras que 24 (14,4 %) presentaron un nivel de estrés alto. Además, se evidenció que los participantes que presentaban estrés en esta Institución de Salud van a mostrar una disminución leve en su desempeño laboral, es decir, que el estrés si presenta una relación con el desempeño laboral, todo esto con una relación estadísticamente significativa y un valor de  $p=0,000$ . Se concluyó que el estrés puede afectar a cualquier persona independientemente de la institución en la que se encuentre laborando y del cargo que desarrolle en la misma, además se ve reflejado en la autopercepción del desempeño laboral de cada profesional de la salud.

A nivel nacional tenemos la investigación: Estrés laboral y su relación con el desempeño laboral del personal administrativo del área de mantenimiento de la UNA Puno – 2016, tuvo como objetivo general: Determinar la relación del estrés laboral con el desempeño laboral del personal administrativo del área de mantenimiento de la UNA Puno. La hipótesis general planteada fue: El estrés laboral se relaciona significativamente con el desempeño laboral del personal administrativo del área de mantenimiento de la UNA Puno – 2016. La muestra estuvo compuesta de 67 trabajadores del área de mantenimiento. Para el procesamiento de datos se utilizó el estadístico SPSS, los resultados de la investigación nos indican que el estrés laboral se relaciona con el desempeño laboral, en los trabajadores del área de mantenimiento, según el coeficiente de la correlación de Pearson ( $r=0,500^{**}=50\%$ ) correlación moderada en el nivel de 0,01. La situación familiar se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores, el mismo que indica un coeficiente de correlación de Pearson de  $r=0,451^{**}=45.1\%$  y correlación moderada en el nivel de 0,01. La situación laboral se relaciona significativamente con el desempeño laboral, el mismo que se indica con el coeficiente correlacional de Pearson  $r=0,488^{**}=48. \%$  y es correlación moderada en el nivel de 0,01.

En este contexto cobra importancia el presente estudio, sobre Estrés laboral y su relación en el desempeño laboral de los colaboradores administrativos para conocer y comprender este problema y como afecta la productividad del personal administrativo de la DRASAM.

## **2. Marco Teórico**

### **2.1 Antecedentes de la investigación**

#### **2.1.1 Antecedentes Internacionales**

A nivel internacional encontramos la Tesis de pre grado de (Chaves, Risco; Zegallos Yordi, Arteaga, 2018) *Estudio preventivo del riesgo psicosocial principalmente el estrés laboral presente en el área administrativa de la Empresa Agrícola Palmar Del Rio ubicada en la ciudad de Francisco de Orellana que influye en el desempeño laboral.* Universidad de Guayaquil, Ecuador. El objetivo de esta investigación corresponde a establecer el impacto del estrés en el desempeño normal de los colaboradores, con la aplicación de un método científico, aplicadas las técnicas se llega a entender que hay una necesidad de aplicar terapias para el control del estrés, con la finalidad de evitar la presión laboral que se ha convertido en problemas hacia la salud respuestas totalmente negativas a los cuales se puedan ver involucrados los colaboradores.

#### **2.1.2 Antecedentes Nacionales**

A nivel nacional encontramos la investigación de (Antonia Mamani Encalada, Roxana Obando Zegarra, Ana María Uribe Malca, 2014), en el artículo factores que desencadenan el Estrés y sus consecuencias en el Desempeño Laboral en emergencia de la Revista Peruana de Obstetricia y enfermería en la página <http://revistas.concytec.gob.pe> (Febrero 2013). En la pág. 1 hace mención que, al estudiar detenidamente las situaciones desencadenantes del estrés, es notorio observar las exigencias de los diversos trabajos, lo cual lleva al individuo a comportarse y tener reacciones inesperadas en su ambiente laboral, lo que perjudicara drásticamente para poder continuar con su rutina en el mismo. Sí las ocupaciones u obligaciones les son asignas y van más allá de la capacidad de realizarlas de parte del individuo como un trabajo apresurado, peligroso, riesgo económico o alta responsabilidad pueden causar muchos más factores estresantes que al momento de darse con menor exigencia. Realmente los factores estresantes en el trabajo pueden tener consecuencias significativamente peligrosas, se debe mantener el equilibrio y el control para que estas no sucedan, como pueden ser suicidio o problemas serios del corazón, es necesario darle la importancia debida por parte de la empresa a estos problemas.

#### **2.1.3 Antecedentes Locales**

A nivel local encontramos a Ayay y Azar en su tesis de pre grado titulado (Ayay & Azan, 2018) *Relación del estrés laboral y desempeño laboral en la cadena molinera Indoamérica Trade S.A. – San Martin.* (Tesis pre grado). Universidad Peruana Unión, Tarapoto – Perú. La investigación busco determinar la relación entre el estrés laboral y el desempeño de los colaboradores de la Empresa Indoamérica Trade S.A. del Distrito de

Bellavista, en el departamento de San Martín; para esta investigación se hizo un análisis de los constructos y se partió las dimensiones propuestas para el estrés laboral, tal como lo indica Benaiges (2010), el cual determina ciertas dimensiones del estrés laboral con relación a que existe una falta dentro del apoyo organizacional, de la sobre carga laboral las dificultades interpersonales, de la insatisfacción y falta de justicia como parte de la organización, mientras de logra realizar el desempeño laboral en base a la productividad y conductas laborales. Esta investigación tiene el carácter transaccional o transversal de tipo correlacional, siendo validado el instrumento 4 mediante el Alpha de Crombach, con un 0.910 de la primera variable y 0.594 de la segunda variable, en tanto de acuerdo a los resultados se demuestra que no existe la relación significativa entre el estrés y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Indoamérica Trade S.A. del Distrito de Bellavista en el departamento de San Martín.

## **2.2 Bases Teóricas**

Delgado (2016) El estrés se podría definir como aquella respuesta del organismo ante diferentes factores externos e internos. El estrés laboral entonces surge cuando la persona no puede acomodarse a las inconformidades de su ambiente de trabajo o sus relaciones allí, aquel desajuste se manifiesta en forma de tensión y aparece la experiencia del estrés.

Para Stavroula, L (2004) quien participa de un programa de salud ocupacional fomentado también por la organización mundial de la salud, han tomado en cuenta que el estrés laboral afecta la salud psicológica junto con la física de las personas que se desempeñan en un ambiente laboral, un colaborador estresado tiene mayor predisposición a contraer enfermedades, presenta más desganado y por consecuencia no desempeña apropiadamente las actividades propias de su trabajo, si bien es cierto el estrés también puede deberse a factores familiares y emocionales, es posible que las empresas puedan evitarles una carga mayor al prevenirlos contra el estrés laboral, para lo cual será necesario que la entidad, sea pública o privada cuente con una gestión y organización bien estructuradas y adecuadas.

Los factores sociales del entorno laboral afectan el nivel de estrés que pueda presentar una persona, sus expectativas, su satisfacción, sus percepciones, el grado de dificultad, liderazgo inapropiado, motivación deficiente, entre otros (Universidad Católica Boliviana San Pablo Cochabamba & Disponible, 2007)

Es importante resaltar que el estrés laboral no dependen de las capacidades o competencias de los colaboradores sino más bien de su capacidad de hacer frente ante la situación, aunque es probable que todo individuo sufra de estrés en algún momento determinado, este puede agravarse si este no recibe el apoyo suficiente de parte de sus compañeros o jefes y cuando no cuenta con las herramientas necesarias para resolver las exigencias laborales (Stavroula, 2004).

Se suele confundir estrés con los retos laborales para justificar malas prácticas administrativas, el estrés se presenta ante ese desequilibrio entre los retos y exigencias laborales, en muchas ocasiones estas presiones exceden a la capacidad del individuo para hacerles frente. En términos simples se puede decir que mientras más equilibrio haya entre las capacidades de individuo y las presiones laborales menor riesgo que tenga estrés,

mientras más apoyo reciba y mayor control tenga sobre su trabajo, menos probabilidad de estrés (Stavroula, 2004).

Según Coduti et al., (2013) el estrés laboral acontece ante la posibilidad del individuo de mantener su trabajo, su cargo, lograr un aumento de sueldo y seguir controlando la sobrecarga laboral, para muchos trabajadores ir a su centro de labor se ha convertido en una rutina agotadora y poco gratificante sin sentido de realización personal.

En la actualidad el estrés forma parte de la experiencia de toda persona por tanto estará presente en el ámbito laboral. Por tal razón es importante que los colaboradores sepan manejar de manera saludable sus emociones.(Cruz, 2018).

Ante un estímulo externo las personas responden con una reacción, esta puede ser positiva o negativa, las reacciones negativas constantes pueden llegar a afectar organismo y su vida cotidiana. Todas estas presiones y el malestar generado se conocen como estrés. (Llanillo & Eustolia, 2016).

Para Benaiges (2010) las dimensiones del estrés laboral son:

**a) Apoyo Organizacional:**

(Bravo-Yañez, 2011) mencionan que el apoyo organizacional tiene que ver con el grado de valoración que los colaboradores sienten de la organización hacia su trabajo y como estos actúan de manera justa, tomando en cuenta sus decisiones, escuchando sus sugerencias, dando oportunamente el reconocimiento de ser el caso.

**b) Sobrecarga laboral:**

(Mejía Solano, Paola Maddeleyne. Murga Luis, 2019) Definen que la sobrecarga laboral se da no hay uniformidad en la distribución de tareas a realizar, donde unos trabajadores una agenda llena y otros las tienen muy desocupadas, donde quienes tienen la agenda más apretada se encuentran sometidos a gran carga laboral

**c) Dificultades Interpersonales:**

(Carmona & López, 2015), Menciona que son aquellas en las que tenemos diferencias entre otras personas del ámbito laboral falta de empatía, poca relación o interacción y escasa inteligencia emocional.

**d) Fuentes intrínsecas de insatisfacción:**

Es la respuesta negativa que tiene el trabajador acerca de su trabajo, esto depende de muchos factores entre los cuales están: las condiciones laborales y la personalidad de cada personalidad; esto puede llevar a que el trabajador tenga cuadros permanentes de ansiedad o depresión.(Fernández, 2017)

**e) Falta de justicia organizacional:**

(Omar et al., 2006), hacen referencia a cuando no existe la asignación de recursos equitativamente tales como: el sueldo no equitativo o sobre la equidad en el lugar de trabajo.

Por otro lado el desempeño laboral determina las actividades realizadas por el colaborador, comprende aspectos tales como: Aptitudes, relacionadas con la eficiencia, calidad y productividad al desarrollar actividades laborales, la disciplina, que tiene relación con el aprovechamiento de la jornada laboral y el cumplimiento de las normas laborales y otras cualidades personales necesarias para el desempeño de su cargo.

Para (Chiavenato, 2012) es la capacidad productiva junto con sus conocimientos, habilidades, destreza y actitudes.

Según Mamani (2016) define a las dimensiones del Desempeño Laboral que son:

**a) Talento Humano:**

El talento es la sumatoria de habilidades y competencias, la capacidad dar un valor agregado o diferenciador en el marco competitivo. Contar con talentos implica que las personas sean el eje fundamental en las organizaciones. Para lo cual es necesario la identificación de capacidades, destrezas e intereses de cada persona con la finalidad que puedan contribuir de manera innovadora y comprometida en las empresas. (Martha, 2005)

**b) Factores Internos:**

En el área organizacional se ha estudiado lo concerniente con el desempeño laboral, se asume que depende de múltiples factores, habilidades, competencias, conocimientos y capacidades. (Werther, 2008) define las siguientes habilidades: adaptación, comunicación, iniciativa, conocimientos, trabajo en equipo, estándares de trabajo, desarrollo de talentos, potencia el diseño del trabajo, maximizar el desempeño. Por otro lado, señala (Werther, 2008), el buen desenvolvimiento laboral depende de algunos factores, entre los que se pueden mencionar, el ambiente de trabajo, el salario, las relaciones con los jefes y con el resto del personal (relaciones interpersonales), así como también la jornada laboral, horario de trabajo, cancelación puntual del salario, incentivos y motivación dentro de la organización. Todo esto influye en forma directa en el individuo que trabaja, en vista de que son diferentes las posibilidades que tiene cada uno para el desarrollo de sus actitudes.

**c) Evaluaciones:**

La evaluación se entiende como un proceso que se recoge información acerca de las competencias desarrolladas por un individuo y se comparan con el perfil de competencias requerido por un puesto de trabajo, de tal manera que pueda expresar un juicio de valor sobre el ajuste al mismo (Serrano & Revisión, 2004).

### **3. Materiales y Métodos**

La presente investigación pertenece a un diseño no-experimental de tipo correlacional puesto que se buscó determinar la relación del Estrés Laboral y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la DRASAM de la ciudad de Tarapoto 2020, R. Sampieri, C. Fernandez, L Baptista (2014).

#### **3.1. Participantes**

La muestra está comprendida por 50 trabajadores con edades comprendidas entre menos 18 años a más. Estos colaboradores se encuentran trabajando en la DRASAM de la ciudad de Tarapoto 2020.

#### **3.2. Instrumentos**

A fin de determinar de las causas que inciden el desempeño y su relación en el estrés laboral, se empleó un cuestionario donde se diseñaron preguntas que sirvieron como mira para definir sobre las posibles razones de elección. Para la validación del instrumento se acudió a un juicio de expertos, quienes revisaron la coherencia, claridad, idoneidad y cumplimiento de objetivos de los ítems presentados en el cuestionario. (Ayay & Azan, 2018)

### 3.3. *Análisis de datos*

Se utilizó el paquete estadístico SPSS versión 24 para Windows junto con técnicas estadísticas descriptivas a un nivel de significancia  $p < 0.05$ .

## 4. Resultados

### 4.1. *Resultado 1*

La tabla 1 muestra los resultados de la información sociodemográfica

*Tabla 1*

*Información sociodemográfica*

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Género	Masculino	23	46%
	Femenino	27	54%
	<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>
Edad	18 – 25	4	10%
	26 – 33	14	35%
	34 – 41	23	32.5%
	42 a más	9	22.5%
	<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>
Tiempo de trabajo	0 a 10 años	3	7.5%
	11 a 20 años	21	27.5%
	21 a 30 años	8	20%
	31 años a más	18	45%
	<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

Fuente propia

Total = 40 Trabajadores

La situación sociodemográfica de los 40 encuestados responde a lo siguiente: que el 46% es de género masculino y el 54% femenino, respecto a la edad, el 10% tiene entre

18 a 25 años, el 35% tiene entre 26 a 33 años, el 32.5% tiene entre 34 a 41 años y el 22.5% tiene más de 42 años.

Referente al tiempo de trabajo, el 7.5% tiene de 0 a 10 años de servicio, el 27.5% tiene entre 11 a 20 años de servicio, el 20% tiene de 21 a 30 años de servicio y finalmente el 45% de los trabajadores tiene 31 a más años de servicio en la Dirección Regional de Agricultura San Martín.

#### 4.2. Resultado 2

En esta sección se muestra el índice de discriminación de las 2 variables de estudio.

Tabla 2

*Índice de discriminación de la variable Estrés Laboral*

<b>ESTRES LABORAL</b>			
<b>Ítem</b>	<b>Grado de Discriminación</b>	<b>Grado de homogeneidad</b>	<b>Eliminado</b>
1	0.457	Discrimina muy bien	
2	0.902	Discrimina muy bien	
3	0.567	Discrimina muy bien	
4	0.876	Discrimina muy bien	
5	0.432	Discrimina muy bien	
6	0.321	Discrimina bien	Eliminado
7	0.511	Discrimina muy bien	
8	0.302	Discrimina bien	Eliminado
9	0.722	Discrimina muy bien	
10	0.566	Discrimina muy bien	
11	0.000	Carece de utilidad para discriminar	Eliminado
12	0.001	Carece de utilidad para discriminar	Eliminado
13	0.401	Discrimina muy bien	
14	0.102	Se debe mejorar	Eliminado
15	0.432	Discrimina muy bien	
16	0.730	Discrimina muy bien	
17	0.367	Discrimina bien	Eliminado
18	0.766	Discrimina muy bien	
19	0.007	Carece de utilidad para discriminar	Eliminado
20	0.654	Discrimina muy bien	
21	0.493	Discrimina muy bien	
22	0.902	Discrimina muy bien	
23	0.545	Discrimina muy bien	
24	0.785	Discrimina muy bien	
25	0.034	Carece de utilidad para discriminar	Eliminado
26	0.332	Discrimina bien	Eliminado
27	0.693	Discrimina muy bien	
28	0.499	Discrimina muy bien	
29	0.307	Discrimina bien	Eliminado

<b>30</b>	0.203	Discrimina poco	Eliminado
<b>31</b>	0.020	Carece de utilidad para discriminar	Eliminado

Fuente propia

Del 100% de esta investigación el 62.5% discrimina muy bien y el 37.5% no lo hace, es decir el instrumento es válido, no obstante, es necesario cambiar las preguntas que fueron rechazadas para que el instrumento sea más confiable.

*Tabla 3*

*Índice de discriminación de la variable Desempeño Laboral*

<b>DESEMPEÑO LABORAL</b>			
<b>Ítem</b>	<b>Grado de Discriminación</b>	<b>Grado de homogeneidad</b>	<b>Eliminado</b>
<b>1</b>	0.508	Discrimina muy bien	
<b>2</b>	0.412	Discrimina muy bien	
<b>3</b>	0.589	Discrimina muy bien	
<b>4</b>	0.000	Carece de utilidad para discriminar	Eliminado
<b>5</b>	0.986	Discrimina muy bien	
<b>6</b>	0.754	Discrimina muy bien	
<b>7</b>	0.095	Carece de utilidad para discriminar	Eliminado
<b>8</b>	0.647	Discrimina muy bien	
<b>9</b>	0.320	Discrimina bien	Eliminado
<b>10</b>	0.558	Discrimina muy bien	
<b>11</b>	0.474	Discrimina muy bien	
<b>12</b>	0.239	Discrimina poco	Eliminado
<b>13</b>	0.002	Carece de utilidad para discriminar	Eliminado
<b>14</b>	0.871	Discrimina muy bien	
<b>15</b>	0.402	Discrimina muy bien	
<b>16</b>	0.118	Se debe mejorar	Eliminado
<b>17</b>	0.564	Discrimina muy bien	
<b>18</b>	0.603	Discrimina muy bien	
<b>19</b>	0.678	Discrimina muy bien	

Fuente propia

Del 100% de esta investigación el 61.29% discrimina muy bien y el 38.70% no lo hace, es decir el instrumento es válido, no obstante, es necesario cambiar las preguntas que fueron rechazadas para que el instrumento sea más confiable.

El Alfa de Cronbach en la recolección de datos del instrumento tuvo un valor de 0.749, para la variable estrés laboral, y un valor de 0.731 para la variable desempeño laboral, esto indica alta fiabilidad, debido a que el valor aceptable del alfa de Cronbach es de 0.7 en adelante.

#### **4.3. Resultado 3**

En esta sección se muestra la validación de las variables con sus respectivas dimensiones.

*Tabla 4*

*Validación mediante Alfa de Cronbach*

Variable 1	Ítems
ESTRÉS LABORAL con una de Alfa de Cronbach de 0,835	31

Variable 2	Ítems
DESEMPEÑO LABORAL con una de Alfa de Cronbach de 0,852	19

**4.4. Resultado 4**

Esta sección muestra nivel del Estrés Laboral de los trabajadores de la DRASAM

*Tabla 5*

*Análisis descriptivo del estrés laboral de los colaboradores de la DRASAM de la provincia de Tarapoto, 2020.*

		Frecuencia	Porcentaje
<b>Estrés Laboral</b>	Nunca	0	0%
	Casi nunca	12	30%
	A veces	38	70%
	Casi Siempre	0	0%
	Siempre	0	0%
	<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>
Falta de apoyo organizacional	Nunca	0	0%
	Casi nunca	11	27.5%
	A veces	39	72.5%
	Casi Siempre	0	0%
	Siempre	0	0%
	<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>
	Nunca	0	0%
	Casi nunca	13	32.5%

Sobrecarga	A veces	32	55%
Laboral	Casi Siempre	5	12.5%
	Siempre	0	0%
	<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>
	Nunca	2	5%
Dificultades interpersonales	Casi nunca	11	27.5%
	A veces	30	50%
	Casi Siempre	7	17.5%
	Siempre	0	0%
	<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>
Fuentes Intrínseca de satisfacción	Nunca	0	0%
	Casi nunca	15	37.5%
	A veces	28	45%
	Casi Siempre	7	17.5%
Falta de justicia organizacional	Siempre	0	0%
	<b>Total</b>	<b>50%</b>	<b>100%</b>
	Nunca	0	0%
	Casi nunca	27	42.5%
	A veces	16	40%
	Casi Siempre	7	17.5%
	Siempre	0	0%
	<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

Fuente propia

Total = 50 Trabajadores

En la tabla 5 observamos que el 70% marco a veces de la variable Estrés laboral, y en las dimensiones el 72.5% marco a veces en la falta de apoyo organizacional, el 55% marco también a veces en la sobrecarga laboral, el 50% marco a veces en dificultades interpersonales, en la dimensión fuentes intrínseca de satisfacción marcaron 45% la alternativa a veces y finalmente el 42.5% marcaron casi nunca en la dimensión falta de justicia organizacional.

#### 4.5. Resultado 5

En esta sección se muestra el nivel del Desempeño Laboral en los trabajadores de la DRASAM.

Tabla 6

*Análisis descriptivo del desempeño laboral de los colaboradores de la DRASAM de la provincia de Tarapoto, 2020.*

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Desempeño</b>	Nunca	0	0%
<b>Laboral</b>	Casi nunca	0	0%
	A veces	11	27.5%
	Casi Siempre	36	65%
	Siempre	3	7.5%
	<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>
Talento	Nunca	0	0%
Humano	Casi nunca	0	0%
	A veces	3	7.5%
	Casi Siempre	30	50%
	Siempre	17	42.5%
	<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>
Factores internos	Nunca	0	0%
	Casi nunca	4	10%
	A veces	23	32.5%
	Casi Siempre	11	27.5%
	Siempre	12	30%
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>	
Evaluaciones	Nunca	0	0%
	Casi nunca	0	0%
	A veces	4	10%
	Casi Siempre	34	60%
	Siempre	12	30%
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>	

Fuente propia

Total = 50 Trabajadores

En la tabla 6 podemos observar que en la variable desempeño laboral el 32.5% marco casi siempre, en la dimensión talento humano el 50% marco casi siempre, en la dimensión factores internos el 32.5% marco a veces, en la dimensión evaluaciones el 60% marcaron casi siempre.

#### 4.6. Prueba de Hipótesis

##### Resultado de la hipótesis general I

Ha: Existe relación significativa entre el estrés y el desempeño laboral de los colaboradores de la DRASAM, de la ciudad de Tarapoto, 2020.

Ho: No existe relación significativa entre el estrés y el desempeño laboral de los colaboradores de la DRASAM, de la ciudad de Tarapoto, 2020.

##### Norma de decisión

Si p valor es mayor a 0.05 ( $p > 0.05$ ) se acepta la hipótesis nula.

Si p valor es menor a 0.05 ( $p < 0.05$ ) se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Tabla 7:

*Relación entre el estrés laboral y el desempeño laboral de los colaboradores de la DRASAM, de la ciudad de Tarapoto, 2020.*

Estrés Laboral	Desempeño Laboral		
	Rho	p- valor	n
	,071**	,780	50

Fuente propia

\*La correlación es significativa en el nivel 0.01

La tabla 7, muestra la relación entre el estrés y el desempeño laboral de los colaboradores de la DRASAM, de la ciudad de Tarapoto, 2020. Teniendo como coeficiente Rho Spearman de 0,071 (correlación positiva baja), observa que el valor p es 0,780 por lo tanto se acepta la hipótesis nula, existe relación entre el estrés y el desempeño laboral, pero esta no es significativa.

##### Resultado de la hipótesis específica 01

Ha: Existe relación significativa entre el estrés laboral y el talento humano de los colaboradores de la DRASAM, de la ciudad de Tarapoto, 2020.

Ho: No existe relación significativa entre el estrés laboral y el talento humano de los colaboradores de la DRASAM, de la ciudad de Tarapoto, 2020.

##### Regla de decisión

Si p valor es mayor a 0.05 ( $p > 0.05$ ) se acepta la hipótesis nula.

Si p valor es menor a 0.05 ( $p < 0.05$ ) se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Tabla 8

*Relación entre el estrés laboral y el talento humano de los colaboradores de la DRASAM, de la ciudad de Tarapoto, 2020.*

Estrés Laboral	Talento Humano		
	Rho	p- valor	N
	,343*	,098	50

Fuente Propia

\*La correlación es significativa en el nivel 0.01

La tabla 8 muestra la relación entre el estrés laboral y el talento humano de los colaboradores de la DRASAM, de la ciudad de Tarapoto, 2020. Teniendo como coeficiente Rho Spearman de 0,343 (correlación positiva baja), observa que el valor p es 0,098 por lo tanto se acepta la hipótesis nula, es decir, existe relación entre el estrés laboral y el talento humano, pero no es significativa.

### **Resultado de la hipótesis específica 02**

Ha: Existe relación significativa entre el estrés laboral y los factores internos de los colaboradores de la DRASAM, de la ciudad de Tarapoto, 2020.

Ho: No existe relación significativa entre el estrés laboral y los factores internos de los colaboradores de la DRASAM, de la ciudad de Tarapoto, 2020.

### **Regla de decisión**

Si p valor es mayor a 0.05 ( $p > 0.05$ ) se acepta la hipótesis nula.

Si p valor es menor a 0.05 ( $p < 0.05$ ) se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Tabla 9

*Relación entre el estrés laboral y los factores internos de los colaboradores de la DRASAM, de la ciudad de Tarapoto, 2020.*

Estrés Laboral	Factores Internos		
	Rho	p- valor	N
	,068**	,341	50

Fuente Propia

\*La correlación es significativa en el nivel 0.01

En la tabla 9, se observa la relación entre el estrés laboral y los factores internos de los colaboradores de la DRASAM, de la ciudad de Tarapoto, 2020. Teniendo como coeficiente Rho Spearman de 0,068 (correlación positiva baja), observa que el valor p es 0,341 por

lo tanto se acepta la hipótesis nula, es decir, existe relación entre el estrés laboral y los factores internos, pero no es significativa.

### **Resultado de la hipótesis específica 03**

Ha: Existe relación significativa entre el estrés laboral y las evaluaciones de los colaboradores de la DRASAM, de la ciudad de Tarapoto, 2020.

Ho: No existe relación significativa entre el estrés laboral y las evaluaciones de los colaboradores de la DRASAM, de la ciudad de Tarapoto, 2020.

### **Regla de decisión**

Si p valor es mayor a 0.05 ( $p > 0.05$ ) se acepta la hipótesis nula.

Si p valor es menor a 0.05 ( $p < 0.05$ ) se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Tabla 10

*Relación entre el estrés laboral y las evaluaciones de los colaboradores de la DRASAM, de la ciudad de Tarapoto, 2020.*

Estrés Laboral	Evaluaciones		
	Rho	p- valor	N
	,541	,598	50

Fuente Propia

\*La correlación es significativa en el nivel 0.01

En la tabla 10, se muestra la relación entre el estrés laboral y las evaluaciones de los colaboradores de la DRASAM, de la ciudad de Tarapoto, 2020. Teniendo como coeficiente Rho Spearman de 0,541 (correlación positiva baja), observa que el valor p es 0,598 por lo tanto se acepta la hipótesis nula, es decir, existe relación entre el estrés laboral y las evaluaciones, pero no es significativa.

## **5. Discusión**

El objetivo del presente estudio fue establecer la relación entre el estrés y el desempeño laboral de los colaboradores de la DRASAM.

Los resultados, con respecto al objetivo general, muestran una correlación positiva baja, es decir, no existe relación significativa entre ambas variables. Por tanto, el estrés laboral no es determinante en el desempeño de los colaboradores de la DRASAM.

En la presente investigación de la información obtenida se puede observar que para los dos objetivos específicos existe: correlación positiva muy baja, es decir no relevante.

Una de las dimensiones que muestra menor grado de relación se encuentra en la tabla 10, allí se muestra la relación entre el estrés laboral y el talento humano de los colaboradores de la DRASAM, teniendo como coeficiente Rho Spearman de 0,343 (correlación positiva baja), el valor p es 0,098 por lo tanto existe relación entre el estrés laboral y el talento humano, pero esta no es significativa

## **6. Conclusiones**

Concluimos que de los 50 encuestados, 27 son mujeres y 23 varones de los tales el 10% tiene entre 18 a 25 años, 35% entre 26 a 33 años, 32.5% entre 34 a 41 años y 22.5% de 42 años a mas.

Referente al tiempo de trabajo, el 7.5% tiene de 0 a 10 años de servicio, 27.5% tiene entre 11 a 20 años de servicio, el 20% tiene de 21 a 30 años de servicio y finalmente el 45% de los trabajadores tiene 31 a más años de servicio.

También observamos que el 70% de los encuestados respondió que solo “a veces” se sienten estresados ante las dimensiones presentadas en este estudio y que el 65% de respondió que “casi siempre” tienen un buen desempeño.

De la misma forma se observa que la relación entre las variables de estudio (estrés y desempeño laboral) según el coeficiente Rho Spearman es 0,071 (correlación positiva baja); el valor p es 0,780. Se concluye que existe relación entre el estrés laboral y el desempeño de los colaboradores de la DRASAM, pero esta no es significativa.

## **7. Recomendaciones**

Al existir una relación positiva baja entre las variables estrés laboral y desempeño, se recomienda correlacionar variables distintas con una mayor incidencia entre ellas para futuras investigaciones.

A pesar de la relación positiva baja entre ambas variables, se sabe, por el marco teórico que los altos niveles de estrés pueden alterar el buen accionar de los colaboradores y afectar el cumplimiento de sus labores. Se recomienda, por tanto, aplicar una herramienta para determinar los niveles de estrés y posteriormente diseñar planes para mejorar y

sobrellevar los niveles de estrés de los colaboradores a fin de un desempeño más favorable.

También se recomienda a la administración de la DRASAM, contar con un programa de pausas activas y relajación para potenciar sus energías y mejorar su productividad.

## 8. Referencias

- Antonia Mamani Encalada, Roxana Obando Zegarra, Ana María Uribe Malca, M. V. T. (2014). FACTORES QUE DESENCADENAN EL ESTRÉS Y SUS EMERGENCIA Consequences of Stress Factors in labor performance in Emergency Area. *Rev Per Obs Enf*, 3(1), 50–55. <https://doi.org/10.1002/chem.201100755>
- Ayay, J., & Azan, E. (2018). Relación del estrés laboral y el desempeño laboral en la cadena molinera Induamerica Trade S.A – San Martín. *Universidad Peruana Unión*, 1–76.
- Bravo-Yañez, J.-F. (2011). Bienestar psicológico, apoyo organizacional percibido y satisfacción laboral. *Rev Esp Sanid Penit*, 13, 91–99.
- Carmona, M. G., & López, J. E. (2015). Autoconcepto, Dificultades Interpersonales, Habilidades Sociales Y Conductas Asertivas. *Revista Española de Orientación y Psicopedagogía*, 26(2), 42–58.
- Chaves, Risco; Zegallos Yordi, Arteaga, R. (2018). *Estres y desempeño laboral*. 50 paginas.
- Chiavenato, I. (2012). *ADMINISTRACION DE RECURSOS HUMANOS: Vol. □□□□□ □□□□□*.
- Coduti, P. S., Gattás, Y. B., Sarmiento, S. L., & Schmid, R. A. (2013). *Enfermedades Laborales : cómo afectan el entorno organizacional*. 1–95. [https://bdigital.uncu.edu.ar/objetos\\_digitales/5215/codutitesisenfermedadeslaborales.pdf](https://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/5215/codutitesisenfermedadeslaborales.pdf)
- Cruz, Y. M. de la. (2018). *ESTRÉS LABORAL Y DESEMPEÑO PROFESIONAL SERVICIO DE EMERGENCIA HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DE LAS MERCEDES CARHUAZ 2016*.
- Delgado, M. A. del H. (2016). *ESTRES LABORAL*.
- Fernández, G. (2017). *La motivación extrínseca e intrínseca de los empleados como éxito para las organizaciones laborales: Un estudio en el sector siderometalúrgico de La Rioja*.
- Llanillo, R., & Eustolia, M. (2016). El estrés laboral en México. *Universidad Tecnológica de Tecámac*, 368–376.
- Martha, A. (2005). *DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO*.
- Mejía Solano, Paola Maddeleyne. Murga Luis, S. N. . (2019). *Sobrecarga laboral y calidad de cuidado del profesional de enfermería desde la perspectiva del usuario*. 97.
- Omar, A., Organizacional, J., & Estrés, I. Y. (2006). *Psicología y Salud*. 16, 207–217.
- Serrano, C. L. de la F. C. E. L. Iv., & Revisión. (2004). Introducción a la teoría general de la administración. In *Interamericana*.
- Stavroula, L. (2004). *La organización del trabajo y el estrés Estrategias sistemáticas de solución de problemas*. 33.
- Universidad Católica Boliviana San Pablo Cochabamba, B., & Disponible. (2007). El Estres Laboral Como Sintoma De Una Empresa. *Perspectivas*, núm. 20, 55–66. <https://doi.org/Disponible en: http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=425942331005> Cómo
- Werther, W. (2008). *ADMINISTRACION DE RECURSOS HUMANOS*.