

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
Escuela Profesional de Administración



Una Institución Adventista

**Estrés laboral y desempeño laboral de los trabajadores de la
Asociación de Productores de Muebles de Madera, Melamine y
Metal “SAN JOSÉ” de la ciudad de Juliaca, 2019**

Tesis para obtener el título profesional de licenciado en Administración
y Negocios Internacionales

Por:
René Luis Benito Laque

Asesor:
Mg. Amed Vargas Martínez

Juliaca, marzo de 2021

DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA DEL INFORME DE TESIS

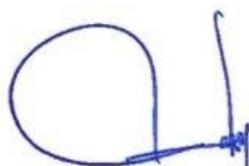
Amed Vargas Martinez, de la Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Administración de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

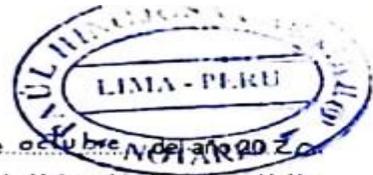
Que el presente informe de investigación titulado: “Estrés laboral y desempeño laboral de los trabajadores de la Asociación de Productores de Muebles de Madera, Melamine y Metal “SAN JOSÉ” de la ciudad de Juliaca, 2019.” constituye la memoria que presenta el Bachiller René Luis Benito Laque para obtener el título de Profesional de Licenciado en Administración y Negocios Internacionales, cuya tesis ha sido realizada 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 declaración en Juliaca, a los 16 días del mes de marzo del año 2021



Mg. Amed Vargas Martinez
Asesor



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En Puno, Juliaca, Villa Chullunquiari, a los 22 día(s) del mes de octubre del año 2019, siendo las 10:00 horas, se reunieron en el Salón de Grados y Títulos de la Universidad Peruana Unión, Filial Juliaca, bajo la dirección del Señor Presidente del Jurado: Mtra. Ruth Gladys Choque Pilco el secretario: Mtro. Wilson Cruz Mamani y los demás miembros: lic. Julio Samuel Torres Miranda, lic. Dante Ortiz Guillen y el asesor Mtro. Amed Vargas Martinez con el propósito de administrar el acto académico de sustentación de la tesis titulada: Estrés laboral y desempeño laboral de los Trabajadores de la Asociación de Productores de Muebles de Madera Melamine y Metal "SAN JOSE" de la ciudad de Juliaca, 2019 de el(los)/la(las) Bachiller/es: a) René Luis Benito Laque b) _____

_____ conducente a la obtención del Título profesional de Licenciado en Administración y Negocios Internacionales
(Nombre del Título Profesional)

con mención en _____

El Presidente inició el acto académico de sustentación invitando al(los)/a(la)(las) 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 absueltos por el(los)/la(las) 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): René Luis Benito Laque

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	
Aprobado	17	B+	Muy bueno	Sobresaliente

Candidato (b): _____

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	

(*) Ver parte posterior

Finalmente, el Presidente del Jurado invitó al(los)/a(la)(las) 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.

[Firma]
Presidente

Asesor

Candidato/a (a)

[Firma]
Miembro

[Firma]
Secretario

Miembro

Candidato/a (b)

Dedicatoria

En primer lugar, este trabajo es dedicado a mi Dios quien fue que hizo posible que pueda terminar satisfactoriamente este trabajo, porque utilizó a muchas personas para que pueda seguir avanzando. En segundo lugar, dedico este trabajo a mis padres que fueron una de las razones por la cual se cumple este sueño, por todo el apoyo y los mejores deseos.

Agradecimientos

Una vez más en primer lugar agradecer a Dios por todo, seguidamente agradezco mucho a Oscar Javier Mamani Benito, mi primo quien me brindó todo su apoyo compartiéndome sus conocimientos de manera ética y profesional, finalmente agradecer a mi asesor el profesor Amed Vargas Martínez, por su disponibilidad, su tiempo y su profesionalismo.

Tabla de contenido

1. Planteamiento del problema	12
1.1. Descripción de la realidad problemática.....	12
1.2. Formulación del problema.....	14
1.2.1. Problema general.....	14
1.2.2. Problemas específicos	14
1.3. Objetivos.....	15
1.3.1. Objetivo general	15
1.3.2. Objetivos específicos	15
1.4. Justificación	15
1.5. Presuposición filosófica.....	16
2. Marco teórico	18
2.1. Antecedentes de la investigación.....	18
2.2. Base teórica.....	21
2.3. Marco conceptual.....	28
3. Metodología de investigación.....	30
3.1. Tipo de investigación	30
3.2. Diseño de investigación	30
3.3. Población y muestra	30
3.3.1. Población.....	30
3.3.2. Muestra.....	31
3.4. Hipótesis.....	31
3.5. Operacionalización de variables	32
3.6. Técnica e instrumento de recolección de datos	35
3.7. Instrumento para las variables estrés laboral y desempeño laboral	35

3.8. Plan de procesamiento de datos.....	35
3.9. Confiabilidad y validación del instrumento.....	35
4. Resultados.....	37
4.1. Análisis descriptivo socio demográfico.....	37
4.2. Influencia del estrés laboral sobre el desempeño de los trabajadores de la Asociación de Productores de Muebles de Madera, Melamine y Metal “SAN JOSÉ” Juliaca	39
4.3. Discusión.....	46
5. Conclusiones y recomendaciones.....	50
5.1. Conclusiones	50
5.2. Recomendaciones	51
REFERENCIAS	52
ANEXOS.....	56

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 <i>Operacionalización de las variables de estudio</i>	33
Tabla 2 <i>Nivel de confiabilidad</i>	36
Tabla 3 <i>Resultados de validación de instrumento</i>	36
Tabla 4 <i>Análisis de la variable edad de la población de estudio</i>	37
Tabla 5 <i>Análisis de la variable género de la población de estudio</i>	37
Tabla 6 <i>Análisis de la variable horas de trabajo de la población de estudio</i>	37
Tabla 7 <i>Análisis de la variable grado de instrucción de la población de estudio</i>	38
Tabla 8 <i>Análisis de la variable tiempo de servicio de la población de estudio</i>	38
Tabla 9 <i>Análisis de la variable si tiene hijos de la población de estudio</i>	38
Tabla 10 <i>Análisis de regresión lineal entre la variable estrés laboral y desempeño laboral</i>	39
Tabla 11 <i>Análisis de correlación entre la variable desempeño laboral y la variable estrés laboral</i>	40
Tabla 12 <i>Análisis de regresión lineal entre crecimiento y desarrollo empresarial con desempeño laboral</i>	41
Tabla 13 <i>Análisis de correlación entre crecimiento y desarrollo empresarial con desempeño laboral</i>	42
Tabla 14 <i>Análisis de regresión lineal entre riesgo empresarial y desempeño laboral</i>	43
Tabla 15 <i>Análisis de correlación entre riesgo empresarial y desempeño laboral</i>	44
Tabla 16 <i>Análisis de regresión lineal entre comportamiento organizacional y desempeño laboral</i>	45
Tabla 17 <i>Análisis de correlación entre comportamiento organizacional y desempeño laboral</i>	46

INDICE DE ANEXOS

ANEXO A. INSTRUMENTO DE ESTRÉS LABORAL Y DESEMPEÑO LABORAL	56
ANEXO B. MATRIZ DE CONSISTENCIA	58
ANEXO C. MATRIZ DE OPERACIONALIZACION DE VARIABLES	60

Resumen

La investigación tuvo por objetivo, determinar la influencia del estrés laboral sobre el desempeño laboral de los trabajadores de la Asociación. La metodología aplicada es de tipo cuantitativo, correlacional causal, no experimental de corte transversal, cuya herramienta de análisis es la encuesta a 56 trabajadores que cumplen la responsabilidad de ventas y atención al cliente; se utilizó el coeficiente de Spearman para determinar la relación de variables. Los resultados obtenidos nos indican una correlación indirecta de magnitud alta con un valor de ($Rho = -.604$) que resulta ser muy significativo con un nivel del 1%. Se concluye que a mayor estrés laboral menor será el desempeño laboral de los trabajadores de la Asociación de productores de muebles de madera, melamine y metal “San José” de la ciudad de Juliaca, 2019.

Palabras clave: Estrés laboral; desempeño laboral; influencia

Abstract

The research is called: "Work stress and work performance of the workers of the Association of producers of wood, melamine and metal furniture" San José "of the city of Juliaca, 2019", its purpose is to explain the influence of work stress on the work performance of the workers of the mentioned Association. The applied methodology is quantitative, causal correlational, non-experimental, cross-sectional, whose analysis tool is the survey of 56 workers who fulfill the responsibility of sales and customer service, having used the Spearman coefficient for statistical analysis. The results obtained indicate an indirect correlation of high magnitude with a value of ($Rho = -.604$) that turns out to be very significant at a level of 1%. It is concluded that the greater work stress, the lower the work performance of the workers of the Association of producers of wood, melamine and metal furniture "San José" of the city of Juliaca, 2019.

Keywords: Work stress; job performance; influence

CAPITULO I

1. Planteamiento del problema

1.1. Descripción de la realidad problemática

En la actualidad gran parte de las empresas en todo el mundo se enfocan con mayor interés en los recursos adquiridos como son: los ingresos económicos, la rentabilidad, acciones y entre otros. Sin embargo; muchas empresas descuidan otros medios de crecimiento que afectan a sus colaboradores como es el estrés laboral; siendo uno de los factores que afecta el desarrollo y crecimiento empresarial de cualquier organización.

Así mismo hoy en día los riesgos empresariales que cada empresa u organización afronta, son relacionados a los conflictos organizacionales. Que por consecuencia de ello el desempeño de los colaboradores se ve afectado y reducido en muchas ocasiones, impidiendo al individuo realizar muy bien su trabajo, los conocemos como: excesiva presión laboral, sobrecarga de trabajo y entre otros.

El comportamiento organizacional de las empresas es otro factor fundamental que muchas veces afecta negativamente a los colaboradores, cuando no existe una estabilidad laboral o cuando la empresa no cumple laboralmente con sus obligaciones, se ven afectados las habilidades, el desempeño y muchas veces la personalidad de los colaboradores.

El estrés laboral sin duda; con el pasar de los años se está convirtiendo en uno de los factores más influyentes en el desempeño laboral, las estrategias laborales no son muy utilizadas o consideradas para medir el desempeño de los colaboradores, así como la productividad, evaluación del desempeño y entre otros factores que muchas veces descuidan las empresas u organizaciones.

En el desempeño laboral los procesos productivos son reconocidos a través del cumplimiento de tareas asignadas, la eficiencia y calidad de servicio. Son factores muy importantes que todas las empresas u organizaciones quieren de sus colaboradores,

pero no todas están comprometidas al cumplimiento con el trabajador, muchas de ellas centran su objetivo en solo conseguir su beneficio. Así como el compromiso y responsabilidad laboral, donde muchos colaboradores no son escuchados o no son tomados en cuenta, por causa de las relaciones interpersonales, o donde el colaborador no es valorado por sus opiniones y sugerencias en base a su trabajo, consecuente de una pésima gestión administrativa.

El estrés laboral sin duda perjudica el desempeño y la salud del individuo muchos de ellos padecen del conocido síndrome de burnout, por ende, muchas empresas actualmente trabajan para poder combatir y reducir el estrés laboral para así poder obtener mejores resultados en el desempeño que beneficien a sus colaboradores y sobre todo a la organización.

Según Gamero (2010) las empresas habitualmente suelen prestar menos atención al estrés laboral que a los riesgos tradicionales, como el dolor de espalda, los trastornos músculo-esqueléticos o los riesgos biológicos o químicos. Ello es consecuencia de que el estrés laboral no es un problema muy visible y tienden a subestimarse sus efectos, tanto para las empresas como para la economía en general. Si se asume que, el estrés laboral es una condición indeseable del trabajo, su impacto directo sobre el individuo podría tener serias repercusiones para las empresas u organizaciones, así como la pérdida de jornadas laborales.

Así mismo Pérez (2012) menciona que, el estrés laboral tiene varias peculiaridades. Entre ellas se destacan la gran variedad de condiciones organizacionales y ambientales que son capaces de producirlo, la diversidad de respuestas ante condiciones similares, la dificultad de predecir la intensidad y el grado de estrés en un individuo, y los cambios conductuales que genera el estrés prolongado, tales como ausentismo, enfermedad crónica, disminución de la productividad y demandas legales a la empresa.

La realidad problemática del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores ha llevado a la importancia y la necesidad de hacer un estudio del tema, identificando la influencia que tiene el estrés laboral en el desempeño de los trabajadores. Para mejorar el crecimiento y desarrollo de las organizaciones como de los trabajadores.

Rivera (2016) menciona que: el estrés laboral es un factor psicosocial de riesgo para enfermedades relacionadas a la salud mental y física. Evidentemente, la opción de disminuir el estrés ocupacional es primordial para mejorar el rendimiento de los trabajadores, favoreciendo la calidad y prestigio de las empresas.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general.

¿Cómo influye el estrés laboral en el desempeño de los trabajadores de la Asociación de Productores de Muebles de Madera, Melamine y Metal “SAN JOSÉ” Juliaca, año 2019?

1.2.2. Problemas específicos

¿Cómo influye el crecimiento y desarrollo empresarial sobre el desempeño de los trabajadores de la Asociación de Productores de Muebles de Madera, Melamine y Metal “SAN JOSÉ” Juliaca, año 2019?

¿Cómo influye el riesgo empresarial sobre el desempeño de los trabajadores de la Asociación de Productores de Muebles de Madera, Melamine y Metal “SAN JOSÉ” Juliaca, año 2019?

¿Cómo influye el comportamiento organizacional sobre el desempeño de los trabajadores de la Asociación de Productores de Muebles de Madera, Melamine y Metal “SAN JOSÉ” Juliaca, año 2019?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general.

Determinar la influencia del estrés laboral sobre el desempeño de los trabajadores de la Asociación de Productores de Muebles de Madera, Melamine y Metal “SAN JOSÉ” Juliaca, año 2019.

1.3.2. Objetivos específicos

Determinar la influencia del crecimiento y desarrollo empresarial sobre el desempeño de los trabajadores de la Asociación de Productores de Muebles de Madera, Melamine y Metal “SAN JOSÉ” Juliaca, año 2019.

Determinar la influencia del riesgo empresarial sobre el desempeño de los trabajadores de la Asociación de Productores de Muebles de Madera, Melamine y Metal “SAN JOSÉ” Juliaca, año 2019.

Determinar la influencia del comportamiento organizacional sobre el desempeño de los trabajadores de la Asociación de Productores de Muebles de Madera, Melamine y Metal “SAN JOSÉ” Juliaca, año 2019.

1.4. Justificación

En el valor social, el presente trabajo de investigación tiene como fin beneficiar a los dueños de las micro empresas y miembros de la asociación, así mismo por ello es conveniente conocer la situación de la influencia del estrés laboral sobre el desempeño de los colaboradores de la asociación de productores de muebles de madera, melamine y metal “San José” de la ciudad de Juliaca.

En el aporte teórico se determinarán los indicadores relevantes para conocer la influencia de las variables estrés laboral sobre desempeño laboral, es por medio de la revisión, el estudio y la recopilación de antecedentes de estos dos constructos, lo cual pueden ser utilizados por otros investigadores que estén interesados en el tema de la influencia del estrés laboral sobre el desempeño laboral.

En cuanto al valor metodológico, se aplicará una metodología la cual estará sometida a un proceso de fiabilidad donde permita la eficacia en la corroboración, a través de un cuestionario aplicado a los colaboradores, obteniendo los resultados de las dos variables a estudiar que son estrés laboral y desempeño laboral.

En cuanto al valor práctico, se tendrá un análisis en que se encuentren dentro de la asociación de productores de muebles, melamine y metal "San José" con respecto a ambas variables en estudio, permitiéndonos conocer la influencia del estrés en el desempeño laboral.

En cuanto al valor económico, no se utilizará muchos recursos costosos para poder realizar este estudio, por ende, será mínimo el costo de estudio el cual favorecerá a la finalización del estudio para el objetivo de poder determinar la influencia del estrés en el desempeño laboral de la asociación de productores de muebles de madera, melamine y metal "San José".

1.5. Presuposición filosófica

El estrés en el trabajo ha sido vivido desde los tiempos antiguos que la biblia menciona a muchos personajes que sufrieron de depresión, tensión, agotamiento y entre otras consecuencias que genera el estrés. Uno de ellos es Moisés, lo encontramos el registro en Santa Biblia (1995) en el libro de Números 11:14 No puedo yo solo soportar a todo este pueblo, que me es pesado en demasía; Moisés se sentía cansado de todo lo que el pueblo hacia y la tensión caía sobre él, es por eso que clama a Dios pidiendo fuerzas para continuar. Dios siempre fue un ser misericordioso y bondadoso con sus hijos, dejando así en su Santa biblia muchas promesas de amor y de motivación para todos nosotros, en Santa Biblia (1995) en el libro de Isaías 40:29-31 menciona que: Él da esfuerzo al cansado y multiplica las fuerzas al que no tiene ningunas. Los muchachos se fatigan y se cansan, los jóvenes flaquean y caen; más los que esperan en Jehová tendrán nuevas fuerzas, levantarán alas como las águilas, correrán y no se cansarán,

caminaran y no se fatigaran; Dios promete a sus hijos que él está dispuesto a ayudarles y darles fuerzas para continuar.

CAPITULO II

2. Marco teórico

La asociación de productores de muebles de madera, melamine y metal “San José”, fue fundada en el año 1998 por un grupo de comerciantes de la ciudad de Juliaca, en aquel entonces no existía una asociación formal, conforme pasaba el tiempo crecía el comercio y la cantidad de comerciantes, el Municipio y la mayoría de los dueños de casas en ese entonces no estaban de acuerdo, pedían que se retiren a un lugar alejado del centro de la ciudad, de tanto esfuerzo y sacrificio al final lograron crear la asociación, hoy cuenta con 35 micro empresas inscritas; y más de 50 trabajadores. A la cual en el presente trabajo de estudio queremos lograr conseguir los resultados de las variables de estudio que son estrés laboral y desempeño laboral.

2.1. Antecedentes de la investigación

Antecedentes locales

Vilca (2016) en su tesis que lleva por título: Influencia del estrés en el desempeño laboral de Pro Mujer Inc. en los centros focales de Laykakota y Bellavista de la ciudad de Puno –periodo 2014, a la cual su objetivo de investigación responde de la siguiente manera: Analizar la influencia del estrés en el desempeño laboral de los trabajadores de Pro Mujer Inc. en los centros focales de Laykakota y Bellavista de la ciudad de Puno, periodo 2014. El tipo de investigación responde a descriptivo, el método fue cuantitativo deductivo y el diseño de la investigación que se utilizó fue no experimental de tipo transversal. La población tomada fue todos los trabajadores de Pro Mujer Inc. la cual está conformada por 16 trabajadores, se hizo uso del muestreo no probabilístico de tipo a conveniencia, por lo tanto, en este caso la muestra está conformada por los 16 trabajadores. La recolección de datos se realizó a través del test de Miller y Smith. Entre las principales conclusiones se destaca lo siguiente: El estrés laboral es uno de los problemas de salud para Pro Mujer Inc., afirman que el estrés afecta significativamente su desempeño laboral, debido a los estresores laborales y extra organizacionales.

Ticona (2017) en su tesis que lleva por título: El estrés y el rendimiento laboral del personal administrativo de la municipalidad distrital de Taraco, periodo 2015; a la cual su objetivo responde de la siguiente manera: Determinar el estrés y su influencia en el rendimiento laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Taraco, periodo 2015. El tipo de investigación corresponde al tipo descriptivo, el diseño de investigación es no experimental de tipo transaccional. La población es el personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Taraco en el año 2015, la muestra elegida es la no probabilística intencional la cual se tomó a todo el personal administrativo que conforman 20 personas. La recolección de datos se realizó a través de un cuestionario. Entre las principales conclusiones se destaca lo siguiente: Los trabajadores de la municipalidad presentan estrés que influye en el desempeño laboral de los mismos, debido a los factores ambientales, organizacionales e individuales.

Antecedentes nacionales

Ruiz (2017) en su tesis que lleva por título: El estrés y su relación en el desempeño laboral en la sede UGEL N° 3 Trujillo Nor oeste, año 2017. A la cual su objetivo responde de la siguiente manera: Determinar la relación que existe entre estrés y desempeño laboral de los trabajadores de la sede UGEL N° 03 Trujillo Nor Oeste, Trujillo 2017. El diseño de la investigación es de tipo no experimental y de corte transversal, tipo de investigación es correlacional. La población tomada es de 40 trabajadores y la muestra de la investigación son los 40 trabajadores. La recolección de datos se realizó a través de encuesta y ficha de evaluación. Entre las principales conclusiones se destaca lo siguiente: Hay una relación inversa entre variables, y una relación débil entre ambas variables, ya que mientras mayor sea el estrés mayor será el desempeño, esto indica una de las oportunidades de mejora entorno a la organización.

Goicochea (2016) en su tesis que lleva por título: El estrés laboral y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de calzados Kiara del Distrito El Porvenir – año 2016, a la cual su objetivo responde de la siguiente manera:

Determinar la relación entre el estrés laboral y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa calzados Kiara del Distrito El Porvenir, 2016. El tipo de investigación es correlacional, el diseño de investigación es no experimental transversal. La población tomada son los trabajadores de la empresa que está conformado por 38 trabajadores, la muestra es finita dado que se tomó los 38 trabajadores. La recolección de datos se realizó a través de una encuesta. Entre las principales conclusiones se destaca lo siguiente: Se encontró una relación inversa de grado medio y significativo entre el estrés laboral y el desempeño laboral, en otras palabras si aumenta el estrés laboral disminuye el desempeño de los colaboradores.

Antecedentes internacionales

Burbano (2017) en su tesis que lleva por título: El estrés laboral y su influencia en el desempeño de los colaboradores de la compañía de Seguros Sweaden S.A., a la cual su objetivo responde de la siguiente manera: Analizar la influencia del estrés laboral con el desempeño de los trabajadores de la compañía de Seguros Sweaden S.A., el tipo de investigación es relacional descriptiva, el diseño de investigación es no experimental. La población tomada está conformada por un total de 50 trabajadores entre hombres y mujeres, la muestra es finita ya que se tomó a los 50 trabajadores. La recolección de datos se realizó a través de 2 cuestionarios. Entre las principales conclusiones se destaca lo siguiente: el estrés laboral presente en los trabajadores es bajo, por lo tanto, el desempeño en los colaboradores de la empresa es el adecuado.

Cárdenas (2015) en su tesis que lleva por título: La influencia del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores de la Fuerza Aérea Ecuatoriana, a la cual su objetivo responde de la siguiente manera: Determinar la influencia del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores, el tipo de investigación es correlacional cuantitativa, el diseño de investigación es no experimental transversal. La población tomada está conformada por 44 trabajadores que constituyen el personal permanente de la dirección de personal de la Institución Fuerza Aérea Ecuatoriana, la muestra es toda la población

de 44 trabajadores. La recolección de datos se realizó a través de un cuestionario. Entre las principales conclusiones se destaca lo siguiente: El estrés es un factor influyente en el desempeño laboral de los trabajadores, pero en este caso los niveles de estrés no son altos, lo que permite que los niveles del desempeño sean muy positivos.

2.2 Base teórica

2.2.1. Estrés laboral

En la actualidad muchos autores de: libros, revistas, artículos y trabajos de investigación. Conceptualizan el estrés laboral de distintas formas y puntos de vista, definiéndolos así de la siguiente manera:

Fernández (2010) define de la siguiente manera: “El estrés es un término incorporado al español de la voz inglesa stress “tensión provocada por situaciones agobiantes y que originan reacciones psicósomáticas”. Gamero (2010) agrega que el estrés se contempla como el desequilibrio percibido entre las demandas internas y externas que enfrenta el individuo y la habilidad percibida para afrontar la situación.

López & Campos (2002) definen al estrés como un constructo interactivo, que constituye una reacción de la persona tanto en el ámbito psicológico como también en el ámbito fisiológico, frente a un estímulo programado por la interacción de factores sociales, individuales y ambientales, que lleva a un proceso de desequilibrio y adaptación del organismo.

De acuerdo a Moreno y Báez (2010, citados por Osorio & Cárdenas, 2017) define al estrés laboral de la siguiente manera: el estrés laboral se ha definido como el resultado de la aparición de factores psicosociales de riesgo, o como riesgo psicosocial que por sí mismo tiene alta probabilidad de afectar de forma importante a la salud de los trabajadores y al funcionamiento empresarial a medio y largo plazo. El estrés entonces, tiene efectos negativos sobre la salud cuando es intenso y prolongado. Es decir, cuando sobrepasa los recursos individuales de la persona para hacerle frente (Arias, 2012).

Según Boliviana (2007) El estrés laboral es conceptualizado como la respuesta fisiológica, psicológica y de comportamiento de una persona que intenta adaptarse a presiones internas y externas.

2.2.1.1. Tipos de estrés

Los tipos de estrés son conocidos comúnmente como dos, uno de ellos es el estrés positivo conocido como “EUSTRES” y el otro es el estrés negativo conocido como “DISTRES”. Estos dos tipos de estrés tienen en particularidad ciertas cualidades y características que los distingue, muchos de ellos los consideran a uno como el estrés malo y al otro como el estrés bueno, a continuación, conoceremos sus conceptualizaciones de distintos puntos de vista de diferentes autores.

EUSTRES

Para Ticona (2017) es el fenómeno que se presenta cuando las personas reaccionan de manera positiva, creativa y afirmativa frente a una determinada circunstancia lo cual les permite resolver de manera objetiva las dificultades que se presentan en la vida y de esta forma desarrollar sus capacidades y destrezas.

DISTRES

Ticona (2017) nos dice que: cuando las demandas del medio son excesivas, intensas y/o prolongadas, y superan la capacidad de resistencia y de adaptación del organismo de un individuo, se pasa al estado de distrés o mal estrés.

2.2.1.2. Fases del estrés laboral

Según Rodríguez (2014, citado por Quispe, 2017) menciona que hay 3 fases:

- ❖ **Fase de alarma:** En esta fase, frente a un estresor o estimulante; el organismo del ser humano reacciona automáticamente preparándose para dar respuestas a situaciones como es el caso del estrés, el organismo actúa para eliminar o reducir el estímulo estresante Esta reacción no es de larga duración y no resulta perjudicial cuando el organismo está preparado y dispone de sus recursos para combatirlo.

- ❖ **Fase de resistencia:** Esta siguiente fase, se da cuando el organismo frente a los estímulos estresantes no tiene tiempo de recuperarse o afrontar en su totalidad las causas generadas. El organismo de alguna u otra forma llega a adaptarse a los estímulos estresantes. Se muestra pocos signos externos de estrés. La capacidad del organismo para resistir está disminuida y debilitada. El organismo se torna vulnerable a problemas de salud.
- ❖ **Fase de agotamiento:** En esta última fase se genera la debilidad total de las estrategias adaptivas que el organismo genera para las situaciones que se presentan como causas que afecten al ser humano. Si el estrés continúa adquiriendo bastante intensidad, el organismo entra en la fase de agotamiento que es la fase final, en la cual las consecuencias pueden ser directamente a la salud o provocando alteraciones en el organismo y alteraciones psicosomáticas.

2.2.1.3. Dimensiones

Según Llontop (2017) las dimensiones del estrés laboral son:

1. **Crecimiento y desarrollo empresarial:** Es un factor importante dentro una organización, que con el trabajo de los empleados y todos los colaboradores logran resultados y los objetivos de una empresa. Silla (2009, citado por Llontop, 2017) afirma que: el estrés puede ser definido como el proceso que se inicia ante el crecimiento y desarrollo de las empresas favoreciendo los factores internos y externos de las organizaciones, en las cuáles este debe dar una respuesta adecuada, poniendo en marcha sus recursos de afrontamiento para mejorar ante sus competencias. (p.16).
2. **Riesgo empresarial:** En relación al estrés laboral, es un factor que todas las organizaciones de alguna manera u otra pasan, actualmente muchos de ellos toman medidas o utilizan estrategias para asumirlo y afrontarlo. La consecuencia del riesgo empresarial puede ser muy perjudicial para cualquier organización, bajando así notablemente la productividad, el desempeño y entre otros factores.

Según Muñoz (2011, citado por Llontop, 2017) señala que: el estrés laboral desencadena diferentes reacciones desde el punto de vista fisiológico, la cual se viene determinando a las condiciones y/o seguridad laboral. (p.17).

- 3. Comportamiento organizacional:** Es un factor mediador en la cual busca la eficacia y eficiencia de sus colaboradores. Según Martínez (2012, citado por Llontop, 2017) viene hacer conducta y cumplimiento dentro de la organización, con la finalidad de aplicar conocimientos, habilidades que busque mejoras en la eficacia del colaborador o también llamado estabilidad laboral. (p.17).

2.2.1.4. Modelo teórico

Existe varias formas que han conceptualizado el estrés laboral de distintos autores y para conocer mejor y tener una visión más amplia, es bueno tener varios modelos teóricos.

Según Patt y Barling (1988, citados por Peiro & Rodríguez, 2008) uno de los modelos teóricos es la aproximación clásica: El estrés laboral se ha considerado una experiencia subjetiva de una persona, producida por la aparición de los conocidos estresores o estímulos estresantes, el exceso y la amenaza que presentan suelen ser difíciles de controlar y que pueden tener consecuencias negativas. Esta consecuencia para las personas es considerada como tensión, siendo la fuente del estrés. El análisis de los estresores o estímulos estresantes ayuda a la prevención y control del estrés laboral. Son los estímulos estresantes que traen como consecuencias las experiencias de estrés. Desde una definición, los autores han tomado en consideración dimensiones tales como la frecuencia de ocurrencia, su intensidad, su duración y predictibilidad (p.69).

Para Gracia, Silla, Peiró y Fortes (2006, citados por Peiro & Rodríguez, 2008) otro modelo teórico es: El contrato psicológico y el estrés laboral. Este comienza con la elaboración, por cada parte, enumerando así algunas promesas acerca de la conducta y las actitudes frente al trabajo. En el transcurso del tiempo, esas promesas pueden llegar

a cumplirse o no. Cuando la promesa por una parte se cumple, se satisfacen las expectativas de la otra parte. Cuando una promesa no se cumple, pero el agente lo cumple, se puede generar una sorpresa positiva en la otra parte, que tenga evaluaciones positivas. Sin embargo, Cuando por ningún motivo no se cumple la promesa afecta a la otra parte generando así disgusto y ciertos estímulos estresantes a la vez. Cuando esto se ve como algo intencional, nace un sentido de violación del contrato psicológico, a su vez, viene con ello la frustración e irritación. Este modelo teórico está relacionado significativamente con la salud y el bienestar (p.71).

Robbins (1994, citado por Galarza, 2017) define al estrés como una formulación dinámica y activa donde la persona se enfrenta a un momento, oportunidad, limitación o una demanda propia de sus deseos, de manera poco conocida a la vez. Así mismo se puede decir que este estrés tiende a ser generado, por la falta de equilibrio dada por las demandas laborales, el cuestionamiento sobre el rendimiento de la persona, condiciones de trabajo, productividad por debajo de lo normal, asimismo producto de las aspiraciones y expectativas de la persona en su ambiente laboral y la imposibilidad de llevarlas a cabo (p.15).

Maslach (1982, citado por Galarza, 2017) plantea que, estas respuestas fisiológicas son de orden gradual y degenerativo, que se acentúan en la persona y que rodean un rubro total de vida, así mismo se caracterizan por tres dimensiones remarcadas, la primera asociada un factor despersonalizado o deshumanizante, seguido por una disminución en las expectativas o realización de la persona dentro de su ámbito laboral (p.15).

Finalmente Cano (2002, citado por Galarza, 2017) plantea al estrés bajo tres enfoques: primero; asociado a los estímulos, donde el estrés tiende a generar respuestas directas con el organismo estresado. Segundo; como una reacción o cadena de respuesta, donde el estrés se percibe en cambios de conducta, cambios en la fisiología normal y cambios emocionales de la persona. Por último, como un factor de

interacción, donde el estrés, se adecua e interactúa con la característica propia de diferentes estímulos, tanto interna como externa (p.15).

2.2.2. Desempeño laboral

El desempeño laboral es un conjunto de habilidades y acciones que un individuo realiza para cumplir responsabilidades o tareas asignadas, todas las empresas van a buscar el buen desempeño laboral de todo colaborador, porque esto beneficia a los empleadores de manera que un trabajador con buen desempeño laboral siempre permitirá el crecimiento y desarrollo de la empresa. Los autores definen de muchas formas al desempeño laboral la cual podremos apreciarlo a continuación.

Geraldo & Zambrano (2017) definen que: el desempeño laboral es la conducta real del personal tanto en el orden profesional y técnico como en las relaciones interpersonales que se crean entorno a las habilidades, destrezas, actitudes y valores.

Así mismo, Quiñonez & Peralta (2016) nos explican que: Se da como las acciones que realizan los colaboradores orientados al cumplimiento de sus metas y objetivos, está vinculado directamente a sus funciones, y representa una fortaleza para la institución.

Para Castro & Chávez (2017) Son las actitudes, rendimientos y comportamiento laboral del trabajador en el desempeño de su cargo y cumplimiento de sus funciones, en términos de oportunidad, cantidad y calidad de los servicios producidos.

2.2.2.1. Dimensiones

Según Llontop (2017) las dimensiones del desempeño laboral son:

- 1. Estrategias laborales:** Son un factor dentro de la organización las cual nos permite buscar ventajas competitivas para los resultados óptimos esperados por la empresa. Así mismo, Buzo (2010, citado por Llontop, 2017) nos dice: Es garantizar y orientar por crear una regularidad de un vínculo laboral para así mejorar el rendimiento de las tareas específicas (p.20).

2. **Procesos productivos:** Son un conjunto de acciones que generan un resultado ya sea esperado por la empresa o un resultado no esperado por la empresa. Según Pérez (2010, citado por Llontop, 2017) se llama proceso productivo al conjunto de actividades que se interactúan las cuales se transforman en resultados (p.21).
3. **Compromiso y responsabilidad laboral:** Es otro factor más que influye en las organizaciones, todos los empleadores buscan que los empleados tengan un compromiso y responsabilidad con la empresa, porque el resultado de ello puede marcar la diferencia a nivel competitivo y empresarial. Para Gonzales (2017, citado por Llontop, 2017) define: A la participación en el establecimiento de los objetivos y el incremento de la responsabilidad de cada miembro hacen que el compromiso sea mayor. (p.21).

2.2.2.2. Modelo teórico

Dentro del desempeño laboral existen muchas conceptualizaciones, es necesario conocer algunos modelos teóricos que a continuación mencionaremos:

1. **Teoría de las expectativas:** De acuerdo a Olvera (2013, citado por Quiñonez & Peralta, 2016) nos dice que, el trabajador llegará a tener un buen desempeño laboral si asume que su esfuerzo va aportar a un mayor desempeño retribuido, dando así resultados positivos para sí mismo; por el contrario, el desempeño laboral se verá disminuido. Los trabajadores se motivarán en aumentar su desempeño laboral, mejorando y aumentando su rendimiento, esto significa recompensas adecuadas, al igual que el cumplimiento de sus objetivos personales (p.31).
2. **Teoría de la equidad:** Según Vega (2007, citado por Quiñonez & Peralta, 2016) menciona que, esta teoría es el equilibrio entre las cualidades laborales del colaborador y las recompensas que obtiene. De acuerdo con esta teoría los colaboradores se motivan cuando obtienen beneficios y satisfacción por lo recibido a través del esfuerzo realizado (p.32). Así mismo, Bedodo y Giglio (2006, citados por Quiñonez & Peralta, 2016) afirman que, los empleados llegan a ver su aporte en el

trabajo realizado, ejemplo: Trabajo duro, esfuerzo y competitividad; contra los resultados obtenidos, ejemplo: sueldos, bonos y subir de puesto (p.32).

3. **Teoría establecimiento de metas:** Betancur (2010, citado por Quiñonez & Peralta, 2016) explica que, en base a esta teoría existe retroalimentación, es decir el empleado debe tener alternativas de saber cómo avanza en su camino hacia el cumplimiento de los objetivos trazados. Sin embargo, no es suficiente con poner objetivos específicos o la retroalimentación. Existen también otros factores que de alguna manera influyen sobre el desempeño laboral del individuo, principalmente el compromiso por parte del empleado hacia los objetivos y las funciones, sobre todo al trabajo donde labora.

2.3. Marco conceptual

- **Crecimiento y desarrollo empresarial:** Factor de resultados y logro de objetivos a través del esfuerzo de individuos.
- **Comportamiento organizacional:** Es un factor mediador en el cual busca la eficacia y eficiencia de los colaboradores de una organización a través de la estabilidad laboral, habilidades y cumplimientos laborales.
- **Compromiso y responsabilidad laboral:** Es un valor que está en la conciencia de la persona, que le permite reflexionar, administrar, orientar y valorar las consecuencias de sus actos, siempre en el plano de lo moral.
- **Desempeño laboral:** Rendimiento del trabajador en las tareas asignadas en el contexto laboral.
- **Estrategias laborales:** Permite buscar ventajas competitivas para los resultados óptimos esperados por la empresa para mejorar el rendimiento de las tareas específicas.
- **Estrés laboral:** Existencia de presión y tensión en el ámbito laboral, provocando el cansancio físico y mental del trabajador, trayendo consecuencias en la salud y su entorno.

- **Procesos productivos:** Se llama proceso productivo al conjunto de actividades que se interactúan las cuales se transforman en resultados.
- **Riesgo empresarial:** Factores que pueden perjudicar y disminuir la productividad como la presión laboral, seguridad laboral y conflictos organizacionales.
- **Trabajadores:** Conjunto de personas que realizan tareas y actividades asignadas, para un objetivo en común, en este caso las ventas y atención al cliente.

CAPITULO III

3. Metodología de investigación

3.1. Tipo de investigación

El tipo de investigación es correlacional causal porque tiene como objetivo explicar la relación entre dos variables o más, relacionar las variables estrés laboral y desempeño laboral, determinar si existen influencia del estrés laboral sobre el desempeño laboral Hernández, Fernández & Baptista (2014).

3.2. Diseño de investigación

El diseño de la investigación es no experimental de corte transversal, en la cual no se pretende manipular ninguna de las dos variables Hernández, Fernández & Baptista (2014).

3.3. Población y muestra

3.3.1. Población

La población estará conformada por 56 trabajadores de ambos sexos, que tienen la responsabilidad de venta y atención al cliente, pertenecientes a la Asociación de Productores de Muebles de Madera, Melamine y Metal "SAN JOSÉ" Juliaca. Quienes laboran en calidad de vendedores de las micro empresas. A continuación, detallamos la población.

Asociación de productores de muebles de madera, melamine y metal "San José"		
N°	Nombre comercial	Cantidad
1	Muebles "San Francisco"	3
2	Muebles "San Román"	3
3	Multimuebles "Confort"	3
4	Comercial L&B	2
5	Muebles "Virgen de Copacabana"	1
6	Comercial "Terra-nova"	3
7	Novedades "djoy"	1
8	Mueblería "Amanecer"	2
9	Muebles "Amador"	2
10	Colchones y mueblería "David"	2

11	Mueblería "Flores"	2
12	Mueblería "Rosita"	1
13	Casa de muebles "El Roble"	3
14	Mueblería "Almansa"	2
15	Muebles "El Halcón"	2
16	Mueblería "Dilan" E.I.R.L.	4
17	Mueblería "Nando´s"	2
18	Mueblería "Ivan´s"	2
19	Mueblería "Gómez"	2
20	Mueblería "Amazonas"	2
21	Mueblería "Abigail dayana"	2
22	Mueblería "Rojas"	3
23	Mueblería "Sonia luz"	2
24	Mueblería "L&R"	2
25	Muebles "Nuevo Hogar"	3
	total	56

La razón de trabajar con esta cantidad gira en torno a los factores de viabilidad para realizar la encuesta, además de tener a favor una previa autorización para poder aplicar los instrumentos de medición y el interés por parte de la junta directiva para conocer los niveles de estrés y desempeño laboral de los trabajadores.

3.3.2. Muestra

El tipo de muestra es no probabilístico por lo que se realizará la aplicación del instrumento a la totalidad de la población.

3.4. Hipótesis

Luego de una exhausta revisión de la literatura científica respecto a la relación entre los constructos estrés y desempeño laboral, se tiene suficientes evidencias que avalan que la variable estrés está asociada significativamente con la variable desempeño laboral.

3.4.1. Hipótesis General

El estrés laboral influye significativamente en el desempeño de los trabajadores de la Asociación de Productores de Muebles de Madera, Melamine y Metal "SAN JOSÉ" Juliaca, año 2019.

3.4.2. Hipótesis específicos

El crecimiento y desarrollo empresarial influye significativamente en el desempeño de los trabajadores de la Asociación de Productores de Muebles de Madera, Melamine y Metal “SAN JOSÉ” Juliaca, año 2019.

El riesgo empresarial influye significativamente en el desempeño de los trabajadores de la Asociación de Productores de Muebles de Madera, Melamine y Metal “SAN JOSÉ” Juliaca, año 2019.

El comportamiento organizacional influye significativamente en el desempeño de los trabajadores de la Asociación de Productores de Muebles de Madera, Melamine y Metal “SAN JOSÉ” Juliaca, año 2019.

3.5. Operacionalización de variables

3.5.1. Variable independiente

La variable independiente es el estrés laboral

3.5.2. Variable dependiente

La variable dependiente es el desempeño laboral

Tabla 1*Operacionalización de las variables de estudio*

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Estrés laboral	El estrés laboral es consecuencia de factores conocidos como estresores que causan tensión, presión y otros efectos a un individuo	Se mide a través de un cuestionario mediante 13 ítems donde se tiene en cuenta los indicadores para la realización de ello	Crecimiento y desarrollo empresarial	Factores internos y externos	¿Considera necesario el Manual de Organizaciones y Funciones? ¿Cree usted que el clima laboral de la empresa es favorable?	Escala razón-ordinal
				Competencias	¿La empresa cuenta con programas de formación para su desarrollo?	
				Estrategias/capacitación	¿Cree usted que el proceso de capacitación fue suficiente para su desarrollo en la empresa?	
				Presión laboral	¿La empresa realiza incremento de carga laboral?	
			Riesgo empresarial	Seguridad laboral	¿Usted como empleado cree que la empresa se encuentre comprometida en velar su salud y seguridad laboral? ¿Existen riesgos físicos para poder desarrollar su labor a diario?	
				Conflictos organizacionales	¿Considera que existe buena comunicación interpersonal entre las áreas?	
				Cumplimiento laboral	¿Su superior muestra interés en su desempeño día a día?	
			Comportamiento organizacional	Estabilidad laboral	¿Considera que las utilidades que brinda la empresa, satisfacen sus necesidades? ¿La empresa brinda posibilidades de ascenso de acuerdo al desempeño?	
				Personalidad	¿Cuándo el trabajo no está bien hecho, recibe duras críticas?	
				Habilidades	¿Su puesto permite que desarrolle al máximo todas sus capacidades?	
Desempeño laboral	El desempeño	Se mide a través de un	Estrategias laborales	Evaluación del desempeño	¿Demuestra tolerancia al recibir opiniones sobre las técnicas utilizadas en base a su trabajo?	

laboral es un conjunto de habilidades de un individuo mostrando su rendimiento en la tareas asignadas.	cuestionario mediante 11 ítems donde se tiene en cuenta los indicadores para la realización de ello	Procesos Productivos	Productividad	¿Acepta fácilmente los cambios en los procedimientos para una mejor producción?	Escala razón-ordinal
			Rentabilidad	¿Considera que la empresa se encuentra favorable en relación a sus mercados competidores?	
			Cumplimiento y eficiencia	¿Entrega sus reportes en las fechas establecidas? ¿Maneja su información con criterio de responsabilidad al momento de la elaboración de sus reportes?	
		Compromiso y responsabilidad laboral	Calidad de servicio	¿Considera usted que el personal que atiende al público proporciona un servicio fiable? ¿Usted ha observado mejoras en el funcionamiento general del servicio? ¿El servicio ha solucionado satisfactoriamente los reclamos?	
			Clientes - consumidor	¿El servicio brinda respuesta rápida a las necesidades y problemas de los usuarios?	
			Relaciones interpersonales	¿Sus opiniones e ideas logran ser aceptadas para mejorar la forma de trabajo?	
Gestión administrativa	¿Valoran y respetan sus opiniones y sugerencias en base a su trabajo?				

3.6. Técnica e instrumento de recolección de datos

Se utilizará como técnica las encuestas para la recolección de datos y el instrumento es un cuestionario elaborado por Llontop (2017), que se utilizará para recolectar la información será a través de un cuestionario de preguntas formuladas a base de las variables de estudio.

3.7. Instrumento para las variables estrés laboral y desempeño laboral

El instrumento es un cuestionario donde fue sometido a juicio de expertos para la validación correspondiente, se aprecia que el instrumento está compuesto por 24 ítems respectivamente, 13 para la variable estrés laboral y 11 para la variable desempeño laboral, así mismo la confiabilidad indico un 0.901 con el Alfa de Cronbach, es decir su grado de fiabilidad del instrumento y de los ítems es muy alto, la cual en el presente trabajo se ha adaptado para la investigación de las variables de estudio, donde se hizo la revalidación correspondiente para su aplicación.

3.8. Plan de procesamiento de datos

Para el procesamiento de datos se utilizará el programa de SPSS el cual nos ayudará a procesar la información recolectada dándonos los resultados de la investigación para así poder interpretarlas posteriormente. Utilizando las pruebas estadísticas necesarias al estudio.

3.9. Confiabilidad y validación del instrumento

La confiabilidad indico un 0.901 con el Alfa de Cronbach, así el resultado de la prueba estadística nos permitirá conocer el nivel de confiabilidad del instrumento.

Tabla 2

Nivel de confiabilidad

Coeficiente	Relación
0.00 a +/- 0.20	Muy Baja
-0.2 a 0.40	Baja o ligera
0.40 a 0.60	Moderada
0.60 a 0.80	Marcada
0.80 a 1.00	Muy Alta

Tabla 3

Resultados de validación de instrumento

Crterios	Juez 1	Juez 2	Juez 3	
Pertinencia	0.90	0.90	0.90	0.90
Claridad	1.00	1.00	0.90	0.97
Congruencia	0.80	0.90	0.90	0.87
Coherencia	0.90	0.90	1.00	0.93
			Total	0.92

CAPÍTULO IV

4. Resultados

4.1. Análisis descriptivo socio demográfico

Tabla 4

Análisis de la variable edad de la población de estudio

		Frecuencia	Porcentaje
Edad	20 a 29 años	19	33.9
	30 a 39 años	25	44.6
	40 a 49 años	12	21.4
	Total	56	100.0

Según la tabla 4, en cuanto a la variable edad, se observa que el 44.6% tienen entre 30 a 39 años, 33.9% entre 20 a 29 años y el 21.4% entre 40 a 49 años.

Tabla 5

Análisis de la variable género de la población de estudio

		Frecuencia	Porcentaje
Género	Masculino	14	25.0
	Femenino	42	75.0
	Total	56	100.0

Según la tabla 5, en cuanto a la variable género, se observa que el 75% son mujeres y el 25% son varones.

Tabla 6

Análisis de la variable horas de trabajo de la población de estudio

		Frecuencia	Porcentaje
Horas de trabajo	Hasta 8 horas	30	53.6
	Más de 8 horas	26	46.4
	Total	56	100.0

Según la tabla 6, en cuanto a la variable horas de trabajo, se observa que el 53.6% trabaja hasta 8 horas y el 46.4% trabaja más de 8 horas por día.

Tabla 7

Análisis de la variable grado de instrucción de la población de estudio

		Frecuencia	Porcentaje
Grado de instrucción	Primaria	1	1.8
	Secundaria	44	78.6
	Superior	11	19.6
	Total	56	100.0

Según la tabla 7, en cuanto a la variable grado de instrucción, se observa que el 78.6% tiene secundaria completa, 19.6% superior y el 1.8% primaria.

Tabla 8

Análisis de la variable tiempo de servicio de la población de estudio

		Frecuencia	Porcentaje
Tiempo de servicio	Menos de un año	10	17.9
	Entre 1 a 4 años	39	69.6
	Entre 5 a 8 años	7	12.5

Según la tabla 8, en cuanto a la variable tiempo de servicio, se observa que el 69.6% tienen entre 1 a 4 años trabajando, 17.9% tienen menos de 1 año trabajado y el 12.5% tienen entre 5 a 8 años.

Tabla 9

Análisis de la variable si tiene hijos de la población de estudio

		Frecuencia	Porcentaje
¿Tiene hijos?	No	18	32.1
	Si	38	67.9
	Total	56	100.0

Según la tabla 9, en cuanto a la variable si tiene hijos, se observa que el 67.9% si tiene hijos y el 32.1% no tiene hijos.

4.2. Influencia del estrés laboral sobre el desempeño de los trabajadores de la Asociación de Productores de Muebles de Madera, Melamine y Metal “SAN JOSÉ” Juliaca

A. Formulación de hipótesis estadísticas

- Ha: El estrés laboral influye significativamente en el desempeño de los trabajadores de la Asociación de Productores de Muebles de Madera, Melamine y Metal “SAN JOSÉ” Juliaca, año 2019.
- Ho: El estrés laboral no influye significativamente en el desempeño de los trabajadores de la Asociación de Productores de Muebles de Madera, Melamine y Metal “SAN JOSÉ” Juliaca, año 2019.

B. Regla de decisión

- Acepto Ha si $p\text{-valor} < 0.05$
- Acepto Ho si $p\text{-valor} > 0.05$

C. Estadístico de prueba

Tabla 10

Análisis de regresión lineal entre la variable estrés laboral y desempeño laboral

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,789 ^a	,622	,615	3,46764

a. Predictores: (Constante), EL_TOTAL

Según la tabla 10, el resumen del modelo matemático para determinar la influencia del estrés laboral sobre el desempeño laboral revela que la variabilidad de la variable dependiente (Desempeño) se explica en un 62.2% debido a la presencia de la variable independiente (estrés laboral); en otras palabras, el coeficiente de determinación ($R^2 = .622$) explica que efectivamente existe influencia de la variable estrés laboral sobre el desempeño laboral.

Tabla 11

Análisis de correlación entre la variable desempeño laboral y la variable estrés laboral

		Desempeño laboral	Estrés laboral
Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	1,000	-,604**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	56	56
Estresa laboral	Coeficiente de correlación	-,604**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	56	56

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Según la tabla 11, se observan los resultados del análisis de correlación mediante el estadístico de prueba Rho de Spearman, recomendado según la prueba de normalidad. En este caso, se observa una correlación indirecta de magnitud alta (Rho = -.604) y significativa (p-valor < .05).

D. Decisión

Como P-valor es menor que .05, entonces se rechaza la Ho a favor de la Ha; por lo tanto, se asume que el estrés laboral influye significativamente en el desempeño de los trabajadores de la Asociación de Productores de Muebles de Madera, Melamine y Metal "SAN JOSÉ" Juliaca, año 2019. Así mismo, en función del modelo de regresión lineal ($R^2 = .622$) existe influencia significativa de parte del estrés laboral sobre el desempeño laboral.

4.2.1 Influencia del crecimiento y desarrollo empresarial sobre el desempeño de los trabajadores de la Asociación de Productores de Muebles de Madera, Melamine y Metal "SAN JOSÉ" Juliaca

A. Formulación de hipótesis estadísticas

Ha: El crecimiento y desarrollo empresarial influye significativamente en el desempeño de los trabajadores de la Asociación de Productores de Muebles de Madera, Melamine y Metal "SAN JOSÉ" Juliaca, año 2019.

Ho: El crecimiento y desarrollo empresarial no influye significativamente en el desempeño de los trabajadores de la Asociación de Productores de Muebles de Madera, Melamine y Metal "SAN JOSÉ" Juliaca, año 2019.

B. Regla de decisión

Acepto Ha si $p\text{-valor} < 0.05$

Acepto Ho si $p\text{-valor} > 0.05$

C. Estadístico de prueba

Tabla 12

Análisis de regresión lineal entre crecimiento y desarrollo empresarial con desempeño laboral

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,675 ^a	,456	,446	4,16048

a. Predictores: (Constante), EL_D1_TOTAL

Según la tabla 12, el resumen del modelo matemático para determinar la influencia del crecimiento y desarrollo empresarial sobre el desempeño laboral, revela que la variabilidad de la variable dependiente (Desempeño) se explica en un 45.6% debido a la presencia del crecimiento y desarrollo empresarial; en otras palabras, el coeficiente de determinación ($R^2 = .456$) explica que efectivamente existe influencia del crecimiento y desarrollo empresarial sobre el desempeño laboral.

Tabla 13

Análisis de correlación entre crecimiento y desarrollo empresarial con desempeño laboral

		Desempeño laboral	Desempeño laboral
Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	1,000	,609**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	56	56
Crecimiento y desarrollo empresarial	Coeficiente de correlación	,609**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	56	56

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Según la tabla 13, se observan los resultados del análisis de correlación mediante el estadístico de prueba Rho de Spearman, recomendado según la prueba de normalidad. En este caso, se observa una correlación directa de magnitud alta (Rho = .609) y significativa (p-valor < .05).

D. Decisión

Como P-valor es menor que .05, entonces se rechaza la H_0 a favor de la H_a ; por lo tanto, se asume que el crecimiento y desarrollo empresarial influye significativamente en el desempeño de los trabajadores de la Asociación de Productores de Muebles de Madera, Melamine y Metal "SAN JOSÉ" Juliaca, año 2019. Así mismo, en función del modelo de regresión lineal ($R^2 = .456$) existe influencia significativa de parte del crecimiento y desarrollo empresarial sobre el desempeño laboral.

4.2.2 Influencia del riesgo empresarial sobre el desempeño de los trabajadores de la Asociación de Productores de Muebles de Madera, Melamine y Metal "SAN JOSÉ" Juliaca

A. Formulación de hipótesis estadísticas

- Ha: El riesgo empresarial influye significativamente en el desempeño de los trabajadores de la Asociación de Productores de Muebles de Madera, Melamine y Metal “SAN JOSÉ” Juliaca, año 2019.
- Ho: El riesgo empresarial no influye significativamente en el desempeño de los trabajadores de la Asociación de Productores de Muebles de Madera, Melamine y Metal “SAN JOSÉ” Juliaca, año 2019.

B. Regla de decisión

- Acepto Ha si $p\text{-valor} < 0.05$
- Acepto Ho si $p\text{-valor} > 0.05$

C. Estadístico de prueba

Tabla 14

Análisis de regresión lineal entre riesgo empresarial y desempeño laboral

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,571 ^a	,326	,314	4,63005

a. Predictores: (Constante), EL_D2_TOTAL

Según la tabla 14, el resumen del modelo matemático para determinar la influencia del riesgo empresarial sobre el desempeño laboral, revela que la variabilidad de la variable dependiente (Desempeño) se explica en un 32.6% debido a la presencia del riesgo empresarial; en otras palabras, el coeficiente de determinación ($R^2 = .326$) explica que efectivamente existe influencia del riesgo empresarial sobre el desempeño laboral.

Tabla 15

Análisis de correlación entre riesgo empresarial y desempeño laboral

		Desempeño laboral	Desempeño laboral
Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	1,000	,415**
	Sig. (bilateral)	.	,001
	N	56	56
Riesgo empresarial	Coeficiente de correlación	,415**	1,000
	Sig. (bilateral)	,001	.
	N	56	56

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Según la tabla 15, se observan los resultados del análisis de correlación mediante el estadístico de prueba Rho de Spearman, recomendado según la prueba de normalidad. En este caso, se observa una correlación directa de magnitud moderada (Rho = .415) y significativa (p-valor < .05).

D. Decisión

Como P-valor es menor que .05, entonces se rechaza la H_0 a favor de la H_a ; por lo tanto, se asume que el riesgo empresarial influye significativamente en el desempeño de los trabajadores de la Asociación de Productores de Muebles de Madera, Melamine y Metal “SAN JOSÉ” Juliaca, año 2019. Así mismo, en función del modelo de regresión lineal ($R^2 = .326$) existe influencia significativa de parte del riesgo empresarial sobre el desempeño laboral.

4.2.3 Influencia del comportamiento organizacional sobre el desempeño de los trabajadores de la Asociación de Productores de Muebles de Madera, Melamine y Metal “SAN JOSÉ” Juliaca

A. Formulación de hipótesis estadísticas

- Ha: El comportamiento organizacional influye significativamente en el desempeño de los trabajadores de la Asociación de Productores de Muebles de Madera, Melamine y Metal “SAN JOSÉ” Juliaca, año 2019.
- Ho: El comportamiento organizacional no influye significativamente en el desempeño de los trabajadores de la Asociación de Productores de Muebles de Madera, Melamine y Metal “SAN JOSÉ” Juliaca, año 2019.

B. Regla de decisión

- Acepto Ha si $p\text{-valor} < 0.05$
- Acepto Ho si $p\text{-valor} > 0.05$

C. Estadístico de prueba

Tabla 16

Análisis de regresión lineal entre comportamiento organizacional y desempeño laboral

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,624 ^a	,390	,378	4,40607

a. Predictores: (Constante), EL_D3_TOTAL

Según la tabla 16, el resumen del modelo matemático para determinar la influencia del comportamiento organizacional sobre el desempeño laboral, revela que la variabilidad de la variable dependiente (Desempeño) se explica en un 39% debido a la presencia del comportamiento organizacional; en otras palabras, el coeficiente de determinación ($R^2 = .390$) explica que efectivamente existe influencia del comportamiento organizacional sobre el desempeño laboral.

Tabla 17

Análisis de correlación entre comportamiento organizacional y desempeño laboral

		Desempeño laboral	Desempeño laboral
Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	1,000	,462**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	56	56
Comportamiento organizacional	Coeficiente de correlación	,462**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	56	56

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Según la tabla 17, se observan los resultados del análisis de correlación mediante el estadístico de prueba Rho de Spearman, recomendado según la prueba de normalidad. En este caso, se observa una correlación directa de magnitud moderada (Rho = .462) y significativa (p-valor < .05).

D. Decisión

Como P-valor es menor que .05, entonces se rechaza la Ho a favor de la Ha; por lo tanto, se asume que el comportamiento organizacional influye significativamente en el desempeño de los trabajadores de la Asociación de Productores de Muebles de Madera, Melamine y Metal “SAN JOSÉ” Juliaca, año 2019. Así mismo, en función del modelo de regresión lineal (R2 = .390) existe influencia significativa de parte del comportamiento organizacional sobre el desempeño laboral.

4.3. Discusión de resultados

En el objetivo general de la presente investigación se presentó describir la influencia del estrés laboral sobre el desempeño de los trabajadores de la Asociación de Productores de Muebles de Madera, Melamine y Metal “SAN JOSÉ” Juliaca, los resultados obtenidos nos indican efectivamente la existencia de influencia del estrés laboral sobre el desempeño laboral en sus diferentes dimensiones presentadas en la presente investigación, estos resultados se determinan a través del crecimiento y

desarrollo empresarial, riesgo empresarial y comportamiento organizacional, por otro lado también, en cuanto a la hipótesis general, los resultados indican la existencia de una correlación negativa entre la variable estrés laboral y desempeño laboral ($Rho = -.604$), de magnitud alta; así mismo, esta relación es significativa ($p < .05$). Estos resultados en relación a otras investigaciones corroboran lo hallado en la literatura científica; por ejemplo, investigaciones de Ticona (2017), encontró influencia positiva del estrés sobre el desempeño laboral; por otra parte también, investigaciones realizadas por Coicochea (2016) encontró una relación inversa entre ambas variables; por último, Burbano (2017) y Cardenas (2015) encontraron que, el estrés influye significativamente sobre el desempeño laboral. En suma, el presente trabajo demuestra resultados similares a investigaciones realizadas con anterioridad. Una explicación teórica frente a esta relación o influencia del estrés sobre el desempeño laboral, puede encontrarse al asumir que el estrés es una reacción psicológica y fisiológica de un trabajador (Boliviana, 2007). Los síntomas relacionados al cansancio físico y mental aparecen cuando el trabajador percibe un desajuste entre la persona, el puesto de trabajo y la propia organización, es decir, cuando la sobrecarga de trabajo y la presión por parte de los dueños hace que se pierda el control y se tenga la sensación de sobrecarga emocional. Es por ello, que cuando existe una prevalencia de esta sobrecarga los trabajadores no se encuentran en las condiciones óptimas para desarrollar sus funciones de manera responsable y óptima.

En el primer objetivo específico de la presente investigación se presentó describir la influencia del crecimiento y desarrollo empresarial sobre el desempeño de los trabajadores de la Asociación de Productores de Muebles de Madera, Melamine y Metal "SAN JOSÉ" Juliaca, los resultados obtenidos nos indican efectivamente la existencia de influencia del crecimiento y desarrollo empresarial sobre el desempeño laboral, estos resultados se determinan a través de los indicadores como factores internos/externos, competencias y estrategias/capacitación. Así mismo, en cuanto a la primera hipótesis

específica, los resultados indican la existencia de una correlación positiva entre la dimensión crecimiento y desarrollo empresarial con la variable desempeño laboral ($Rho = .609$) de magnitud alta, así mismo, esta relación es significativa ($p < .05$). Estos resultados en relación a otras investigaciones corroboran lo hallado en la literatura científica, por ejemplo, investigaciones de Ruiz (2017) encontró que, si hay dependencia entre ambas, esto indica que existe influencia del crecimiento empresarial hacia el desempeño laboral, así mismo Vilca (2016), encontró una relación entre los factores extra organizacionales y el desempeño laboral, influyendo significativamente. En suma, el presente trabajo demuestra resultados similares. Una de las explicaciones teóricas frente a esta relación o influencia del crecimiento y desarrollo empresarial con el desempeño laboral nos dice que, el trabajador llegara a tener un buen desempeño laboral si asume que su esfuerzo va aportar a un mayor desempeño retribuido Olvera (2013, citado por Quiñonez & Peralta, 2016), es decir, cuando exista mayor crecimiento y desarrollo empresarial enfocado a sus colaboradores, a través de incentivos o recompensas, será mejor el desempeño laboral de sus trabajadores.

En el segundo objetivo específico de la presente investigación se presentó describir la influencia del riesgo empresarial sobre el desempeño de los trabajadores de la Asociación de Productores de Muebles de Madera, Melamine y Metal "SAN JOSÉ" Juliaca, los resultados obtenidos nos indican efectivamente la existencia de influencia del riesgo empresarial sobre el desempeño laboral, estos resultados se determinan a través de los indicadores como presión laboral, seguridad laboral y conflictos organizacionales. Así mismo, en cuanto a la segunda hipótesis específica, los resultados indican la existencia de una correlación negativa entre la dimensión riesgo empresarial y la variable desempeño laboral ($Rho = -.415$) de magnitud moderada, así mismo esta relación es significativa ($p < .05$). Estos resultados en relación a otras investigaciones corroboran lo hallado en la literatura científica, por ejemplo, la investigación hecha por Ticona (2017) encontró que, casi siempre les produce estrés los cambios tecnológicos

implementados y por implementarse, es decir el riesgo empresarial influye significativamente al desempeño laboral. El presente trabajo demuestra un resultado similar con investigaciones anteriores. Es decir que, los factores de riesgo frente al trabajador generan estrés, por ende influye significativamente al desempeño laboral.

En el tercer objetivo específico de la presente investigación se presentó describir la influencia del comportamiento organizacional sobre el desempeño de los trabajadores de la Asociación de Productores de Muebles de Madera, Melamine y Metal "SAN JOSÉ" Juliaca, los resultados obtenidos nos indican efectivamente la existencia de influencia del comportamiento organizacional sobre el desempeño laboral, estos resultados se determinan a través de los indicadores como cumplimiento laboral, estabilidad laboral, personalidad y habilidades. Así mismo, en cuanto a la tercera hipótesis específica, los resultados indican la existencia de una correlación negativa entre la dimensión comportamiento organizacional y la variable desempeño laboral ($Rho = -.462$) de magnitud moderada, así mismo, esta relación es significativa ($p < .05$). Estos resultados en relación a otras investigaciones corroboran lo hallado en la literatura científica, como en las investigaciones de Vilca (2016) encontró que, la influencia del comportamiento organizacional hacia el desempeño laboral, a través de los estresores laborales y extra organizacionales, así mismo Ticona (2017) encontró que, la influencia del comportamiento organizacional hacia el desempeño laboral, a través de factores organizacionales e individuales. En suma, el presente trabajo demuestra resultados similares a investigaciones realizadas con anterioridad. Una de las explicaciones teóricas frente a esta relación o influencia del comportamiento organizacional sobre el desempeño laboral, nos dice que, es una reacción de la persona tanto en el ámbito psicológico como también en el ámbito fisiológico, frente a un estímulo programado por la interacción de factores sociales, individuales y ambientales. Entonces, el comportamiento organizacional es influyente sobre el desempeño laboral.

CAPITULO V

5. Conclusiones y recomendaciones

5.1. Conclusiones

Luego de haber realizado el estudio y la investigación, se llegó a las siguientes conclusiones:

Respecto al objetivo general, se concluye que efectivamente el estrés laboral influye significativamente sobre el desempeño laboral en los trabajadores de la Asociación de productores de muebles de madera, melamine y metal “San Jose” de Juliaca. Dado que la existencia de influencia se determinó a través de las dimensiones trabajadas en el presente estudio. Por lo tanto, rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna o del investigador.

Respecto al primer objetivo específico, se concluye que el crecimiento y desarrollo empresarial influye significativamente sobre el desempeño laboral en los trabajadores de la Asociación de productores de muebles de madera, melamine y metal “San Jose” de Juliaca. Dado que la existencia de influencia se determinó a través de los indicadores trabajados en el presente estudio. Por lo tanto, rechazamos la primera hipótesis nula y aceptamos la primera hipótesis alterna.

Respecto al segundo objetivo específico, se concluye que el riesgo empresarial influye significativamente sobre el desempeño laboral en los trabajadores de la Asociación de productores de muebles de madera, melamine y metal “San Jose” de Juliaca. Dado que la existencia de influencia se determinó a través de los indicadores trabajados en el presente estudio. Por lo tanto, rechazamos la segunda hipótesis nula y aceptamos la segunda hipótesis alterna.

Respecto al tercer objetivo específico, se concluye que el comportamiento empresarial influye significativamente sobre el desempeño laboral en los trabajadores de la Asociación de productores de muebles de madera, melamine y metal “San Jose” de Juliaca. Dado que la existencia de influencia se determinó a través de los indicadores

trabajados en el presente estudio. Por lo tanto, rechazamos la tercera hipótesis nula y aceptamos la tercera hipótesis alterna.

5.2. Recomendaciones

Para la Asociación de Productores de Muebles de Madera, Melamine y Metal “SAN JOSÉ” de Juliaca, se recomienda realizar una evaluación de manera trimestral, para así poder percibir los casos más expuestos al estrés laboral, para así poder ayudar individualmente a mejorar y sobrellevar los casos presentados, y de esta manera poder mejorar el entorno global de la Asociación y obtener mejores resultados de desempeño laboral.

A futuras investigaciones se les recomienda considerar los datos sociodemográficos, así mismo se recomienda poder realizar más estudios de las diversas y variedad de dimensiones de estudio. Finalmente considerar los resultados de la presente investigación y la información necesaria como fuente de consulta para otros interesados en el estudio del estrés laboral y su influencia sobre el desempeño laboral.

REFERENCIAS

- Arias Gallegos, W. L. (2012). Estrés laboral en trabajadores desde el enfoque de los sucesos vitales. *Revista Cubana de Salud Pública*, 38(4), 525–535.
<https://doi.org/10.1590/S0864-34662012000400004>
- Boliviana, universidad catolica. (2007). "El Estrés Laboral Como Síntoma De Una Empresa." *Perspectivas*, (20), 55–66. Retrieved from
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=425942331005>
- Burbano, A. M. (2017). *El estrés laboral y su influencia en el desempeño de los colaboradores de la compañía de Seguros Sweaden S.A.* UNIVERSIDAD CENTRAL DEL ECUADOR. Retrieved from
<http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/12859/1/T-UCE-0007-PI024-2017.pdf>
- Cárdenas, M. D. (2015). *La influecia del estrés en el desempeño de los trabajadores de la Fuerza Aérea Ecuatoriana.* UNIVERSIDAD CENTRAL DEL ECUADOR. Retrieved from <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/7304/1/T-UCE-0007-232i.pdf>
- Castro Ganoza, C. F., & Chávez Cárdenas, L. J. (2017). *Asociación del liderazgo en el desempeño laboral de los colaboradores administrativos de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones - San Martín - 2017.* Universidad Peruana Unión. Retrieved from <http://repositorio.upeu.edu.pe/handle/UPEU/889>
- Fernández, P. H. (2010). La influencia de los factores estresantes del trabajo en el rendimiento laboral. *INVENIO*, 13(25), 111–124. Retrieved from
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=87715116007>
- Galarza Capcha, L. C. (2017). *Relación entre la comunicación organizacional y el estrés laboral en la procuraduría pública especializada en delitos de corrupción en la sede central de Miraflores - Lima 2017.* Universidad César Vallejo. Retrieved from
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/12400/Galarza_CLC.pdf?sequence=5&isAllowed=y
- Gamero Burón, C. (2010). Evaluación del coste por pérdida de jornadas laborales

asociado al estrés laboral: propuesta para España. *Estudios de Economía Aplicada*, 28(3), 1–20. Retrieved from

<http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3385725&info=resumen&idioma=EN>
G

Geraldo Rivera, N., & Zambrano Lozano, S. M. (2017). *Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad de Barranquita, 2017*. Universidad Peruana Unión. Retrieved from

http://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/952/Geraldo_tesis_Bachiller_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Goicochea Espinola, L. Y. (2016). *El estrés laboral y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Kiara del Distrito El Porvenir - Año 2016*.

Universidad César Vallejo. Retrieved from

http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/502/goicochea_el.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación* (INTERAMERI). Mexico: Mexico. Retrieved from

<https://drive.google.com/open?id=1mKfsXhZJCTr4iqcJU-YP-EMiDHos31f5>

Herrera Farfán, G. C. (2016). *La inteligencia emocional y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad Provincial de san Martín, Región san Martín, 2016*. Universidad Peruana Unión. Retrieved from

http://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/400/Gleydi_Tesis_bachiller_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Llontop Cortez, A. B. (2017). *El estrés laboral y su influencia en el desempeño de los colaboradores de la empresa ELAUSI E.I.R.L Callao, 2017*. Universidad César Vallejo. Retrieved from

http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/3273/Llontop_CAB.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- López Mena, L., & Campos Alvarez, J. (2002). Evaluación de factores presentes en el estrés laboral. *Revista de Psicología, XI(1)*, 149–165.
<https://doi.org/http://dx.doi.org/10.5354/0719-0581.2002.17282>
- Osorio, J. E., & Cárdenas Niño, L. (2017). Estrés laboral: estudio de revisión. *Diversitas: Perspectivas En Psicología, 13(1)*, 81–90. <https://doi.org/10.15332/s1794-9998.2017.0001.07>
- Peiro, J. M., & Rodríguez, I. (2008). Estrés laboral, liderazgo y salud organizacional. *Papeles Del Psicólogo, 29*, 68–82. Retrieved from <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=77829109>
- Pérez Cruz, O. A. (2012). Análisis de la seguridad laboral mediante la medición de los niveles de estrés laboral. *Forum Empresarial, 17(2)*, 53–71. Retrieved from <http://w.redalyc.org/articulo.oa?id=63125563003>
- Quiñonez Villegas, C. A., & Peralta Quisirumbay, M. F. (2016). *Clima organizacional y desempeño laboral en los docentes de los colegios y escuelas adventistas de la Misión Ecuatoriana del Norte y Misión Ecuatoriana del Sur, durante el año 2016*. Universidad Peruana Unión. Retrieved from http://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/476/Christian_Tesis_bachiller_2016.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Quispe Mamani, L. C. (2017). *El estrés laboral en la productividad de los trabajadores del Banco Internacional del Perú S.A.A. – interbank juliaca, periodo 2016*". Universidad Nacional del Altiplano. Retrieved from <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/6902>
- Rivera Encinas, M. T. (2016). Efectividad del uso del mate de coca en la reducción del estrés laboral en administrativos de una universidad. *Horiz Med, 16(3)*, 20–28. Retrieved from <http://eds.a.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?sid=fb4c6101-2a5f-4bb5-a935-acde28a09d54%40sessionmgr4007&vid=0&hid=4210>
- Ruiz Torres, C. J. (2017). *El estrés y su relación en el desempeño laboral en la sede*

UGEL N° 03 Trujillo Nor oeste, Año 2017. Universidad César Vallejo. Retrieved from http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/10025/ruiz_tc.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Santa Biblia. (1995). *Santa Biblia*. Corea: Sociedades Bíblicas Unidas.

Ticona Mamani, J. (2017). *El estrés y el rendimiento laboral del personal administrativo de la municipalidad distrital de Taraco, periodo 2015*. Universidad Nacional del Altiplano - Puno. Retrieved from

<http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/3704>
http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/3704/Ticona_Mamani_Julia.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Vilca Apaza, L. S. (2016). *"Influencia del estrés en el desempeño laboral De Pro Mujer Inc En Los Centros Focales De Laykakota Y Bellavista de La Ciudad de Puno - Periodo 2014."* Universidad Nacional del Altiplano. Retrieved from

http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/3459/Vilca_Apaza_Lisbeth_Shaira.pdf?sequence=1&isAllowed=y

ANEXOS

ANEXO A. Instrumento de estrés laboral y desempeño laboral

CUESTIONARIO

Estimado(a):

Señor(a) sírvase a responder el siguiente cuestionario en forma anónima, marcando su respuesta con una (X). Agradeciéndole de antemano su colaboración.

DATOS ESPECÍFICOS	
MD	Muy en desacuerdo
ED	En desacuerdo
NAN	Ni de acuerdo, ni en
DA	De acuerdo
MA	Muy de acuerdo

VARIABLE DEPENDIENTE: ESTRÉS LABORAL

N°	Preguntas	MD	ED	NAN D	DA	MA
1	¿Considera necesario un manual de funciones?					
2	¿Cree usted que el clima laboral de la empresa es favorable?					
3	¿La empresa cuenta con programas de formación para su					
4	¿Cree usted que el proceso de capacitación fue suficiente para su desarrollo en la empresa?					
5	¿La empresa realiza incremento de carga laboral?					
6	¿Usted como empleado, cree que la empresa se encuentra comprometido en velar su salud y seguridad laboral?					
7	¿Existen riesgos físicos para poder desarrollar su labor a					
8	¿Considera que existe buena comunicación interpersonal entre las áreas?					
9	¿Su superior muestra interés en su desempeño día a día?					
10	¿Considera que las utilidades que brinda la empresa satisfacen sus necesidades?					
11	¿La empresa brinda posibilidades de ascenso de acuerdo al desempeño?					
12	¿Cuándo el trabajo no eta bien hecho, recibe duras críticas?					
13	¿Su puesto permite que desarrolle al máximo todas sus					

VARIABLE INDEPENDIENTE: DESEMPEÑO LABORAL

1	¿Demuestra tolerancia al recibir opiniones sobre las técnicas utilizadas en base a su trabajo?					
2	¿Acepta fácilmente los cambios en los procedimientos para una mejor producción?					
3	¿Considera que la empresa se encuentra favorable en relación a sus mercados competidores?					
4	¿Entrega sus reportes en las fechas establecidas?					
5	¿Maneja su información con criterio de responsabilidad al momento de la elaboración de sus reportes?					
6	¿Considera usted que el personal que atiende al público proporciona un servicio fiable?					
7	¿Usted ha observado mejoras en el funcionamiento general del					

8	¿El Servicio ha solucionado satisfactoriamente los reclamos?					
9	¿El Servicio brinda respuesta rápida a las necesidades y problemas de los usuarios?					
10	¿Sus opiniones e ideas logran ser aceptadas para mejorar la forma de trabajo?					
11	¿Valoran y respetan sus opiniones y sugerencias en base a sus trabajos?					

ANEXO B. MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGIA
PG: ¿Cómo influye el estrés laboral en el desempeño de los colaboradores de la Asociación de Productores de Muebles de Madera, Melamine y Metal “SAN JOSÉ” Juliaca, año 2018?	OG: Determinar la influencia del estrés laboral sobre el desempeño de los colaboradores de la Asociación de Productores de Muebles de Madera, Melamine y Metal “SAN JOSÉ” Juliaca, año 2018?	HG: El estrés laboral influye significativamente en el desempeño de los colaboradores de la Asociación de Productores de Muebles de Madera, Melamine y Metal “SAN JOSÉ” Juliaca, año 2018	Estrés laboral	Crecimiento y desarrollo empresarial	Factores internos y externos	Tipo: Correlacional causal Diseño: No experimental Corte: Transversal Técnica de recolección de datos: Cuestionario Población: Trabajadores de la Asociación de Productores de Muebles de Madera, Melamine y Metal “SAN JOSÉ”
					Competencias	
					Estrategias/capacitación	
				Riesgo empresarial	Presión laboral	
					Seguridad laboral	
					Conflictos organizacionales	
			Comportamiento organizacional	Cumplimiento laboral		
				Estabilidad laboral		
				Personalidad		
				Habilidades		
			Desempeño laboral	Estrategias laborales	Evaluación del desempeño	
					Productividad	
					Rentabilidad	

JOSÉ” Juliaca, año 2018?	“SAN JOSÉ” Juliaca, año 2018?	“SAN JOSÉ” Juliaca, año 2018		
PE3: ¿Cómo influye el comportamiento organizacional sobre el desempeño de los colaboradores de la Asociación de Productores de Muebles de Madera, Melamine y Metal “SAN JOSÉ” Juliaca, año 2018?	OE3: ¿Determinar la influencia del comportamiento organizacional en el desempeño de los colaboradores de la Asociación de Productores de Muebles de Madera, Melamine y Metal “SAN JOSÉ” Juliaca, año 2018?	HE3: El comportamiento organizacional influye significativamente en el desempeño de los colaboradores de la Asociación de Productores de Muebles de Madera, Melamine y Metal “SAN JOSÉ” Juliaca, año 2018	Procesos Productivos	Cumplimiento y eficiencia Calidad de servicio Clientes - consumidor Relaciones interpersonales Gestión administrativa
			Compromiso y responsabilidad laboral	

ANEXO C. MATRIZ DE OPERACIONALIZACION DE VARIABLES

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Estrés laboral	El estrés laboral es consecuencia de factores conocidos como estresores que causan tensión, presión y otros efectos a un individuo	Se mide a través de un cuestionario mediante 13 ítems donde se tiene en cuenta los indicadores para la realización de ello	Crecimiento y desarrollo empresarial	Factores internos y externos	¿Considera necesario el Manual de Organizaciones y Funciones? ¿Cree usted que el clima laboral de la empresa es favorable?	Escala razón-ordinal
				Competencias	¿La empresa cuenta con programas de formación para su desarrollo?	
				Estrategias/capacitación	¿Cree usted que el proceso de capacitación fue suficiente para su desarrollo en la empresa?	
				Presión laboral	¿La empresa realiza incremento de carga laboral?	
			Riesgo empresarial	Seguridad laboral	¿Usted como empleado cree que la empresa se encuentre comprometida en velar su salud y seguridad laboral? ¿Existen riesgos físicos para poder desarrollar su labor a diario?	
				Conflictos organizacionales	¿Considera que existe buena comunicación interpersonal entre las áreas?	
				Cumplimiento laboral	¿Su superior muestra interés en su desempeño día a día?	
			Comportamiento organizacional	Estabilidad laboral	¿Considera que las utilidades que brinda la empresa, satisfacen sus necesidades? ¿La empresa brinda posibilidades de ascenso de acuerdo al desempeño?	
				Personalidad	¿Cuándo el trabajo no está bien hecho, recibe duras críticas?	
				Habilidades	¿Su puesto permite que desarrolle al máximo todas sus capacidades?	
Desempeño laboral	El desempeño	Se mide a través de un	Estrategias laborales	Evaluación del desempeño	¿Demuestra tolerancia al recibir opiniones sobre las técnicas utilizadas en base a su trabajo?	

laboral es un conjunto de habilidades de un individuo mostrando su rendimiento en la tareas asignadas.	cuestionario mediante 11 ítems donde se tiene en cuenta los indicadores para la realización de ello	Procesos Productivos	Productividad	¿Acepta fácilmente los cambios en los procedimientos para una mejor producción?	Escala razón-ordinal
			Rentabilidad	¿Considera que la empresa se encuentra favorable en relación a sus mercados competidores?	
			Cumplimiento y eficiencia	¿Entrega sus reportes en las fechas establecidas? ¿Maneja su información con criterio de responsabilidad al momento de la elaboración de sus reportes?	
		Compromiso y responsabilidad laboral	Calidad de servicio	¿Considera usted que el personal que atiende al público proporciona un servicio fiable? ¿Usted ha observado mejoras en el funcionamiento general del servicio? ¿El servicio ha solucionado satisfactoriamente los reclamos?	
			Clientes - consumidor	¿El servicio brinda respuesta rápida a las necesidades y problemas de los usuarios?	
			Relaciones interpersonales	¿Sus opiniones e ideas logran ser aceptadas para mejorar la forma de trabajo?	
Gestión administrativa	¿Valoran y respetan sus opiniones y sugerencias en base a su trabajo?				

