

**UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN**  
**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**Escuela Profesional de Administración**



*Una Institución Adventista*

**“El estrés laboral y Desempeño laboral en los colaboradores de ADRA  
PERÚ en el portafolio de microfinanzas en las agencias de Arequipa y  
Tacna, 2019”**

Por:

Yina Betsi Gutiérrez Calla

Asesor:

Julio Samuel Torres Miranda

**Juliaca, octubre 2019**

## DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA DEL INFORME DE TESIS

Lic. Julio Samuel Torres Miranda, de la Facultad de Ciencias Empresariales, escuela profesional de Administración, de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que el presente informe de investigación titulado: "El estrés laboral y Desempeño laboral en los colaboradores de ADRA PERU en el portafolio de microfinanzas en las agencias de Arequipa y Tacna, 2019", constituye la memoria que presenta la bachiller Yina Betsi Gutierrez Calla para aspirar al título Profesional de Licenciada en Administración y Negocios Internacionales 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 once días del mes de noviembre del año dos mil diecinueve.



Lic. Julio Samuel Torres Miranda

“El estrés laboral y Desempeño laboral en los colaboradores de ADRA PERU en el portafolio de microfinanzas en las agencias de Arequipa y Tacna, 2019”

# TESIS

Presentada para optar el título profesional de Licenciada en  
Administración y Negocios Internacionales

## JURADO CALIFICADOR



Mg. Amed Vargas Martinez  
Presidente



Mg. Kukuli Ana Coaquira Puma  
Secretaria



Lic. Dante Ortiz Guillen  
Vocal



Mg. Ruth Gladys Choque Pilco  
Vocal



Lic. Julio Samuel Torres Miranda  
Asesor

Juliaca, 27 de octubre de 2019

## **DEDICATORIA**

A mis queridos padres María Elena, Mario Venturo y a mi abuelita Margarita por el apoyo incondicional en este gran camino ya que día a día a la distancia siempre me acompañan con sus oraciones, palabras de aliento y sabios consejos.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios por demostrarme su gran amor a través de la vida y las oportunidades. A la universidad Peruana Unión por ser parte de mi formación y mi desarrollo profesional. A mi asesor de tesis el Mg. Julio Samuel Torres Miranda por sus conocimientos y orientaciones en el desarrollo de este proyecto.

Al profesor German Mamani Cachicatari por su apoyo y orientación en el desarrollo de mis datos estadísticos. A ADRA PERU, en especial a la señora Beatriz Flores Chacolla, Jefa de Agencia del Portafolio de Microfinanzas en Arequipa por su comprensión y a mis compañeros de trabajo por el apoyo para realizar las encuestas.

## ÍNDICE

Dedicatoria.....	i
Agradecimiento .....	v
Índice de Figuras .....	xii
Resumen .....	xiii
Capítulo I	
Planteamiento del problema .....	15
1.1 Descripción de la situación problemática .....	15
1.2 Formulación del problema .....	16
1.2.1 Problema General.....	16
1.2.2. Problemas específicos .....	16
1.3 Justificación de la investigación.....	17
1.4 Objetivos .....	19
1.5 Formulación de la Hipótesis.....	20
Capitulo II	
Marco teórico.....	22
2.1 Antecedentes de la Investigación .....	22
2.1.1 Internacionales .....	22
2.1.2 Nacionales .....	24
2.2 Base Teórica .....	26
2.3 Marco conceptual .....	42
Capitulo III	
Metodología de la investigación.....	46
3.1 Tipo de investigación .....	46
3.3 Población y muestra .....	47
3.4 Operalización de variables .....	48

3.5	Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	52
3.6	Plan de Procesamiento de datos .....	53
Capítulo IV		
	Resultados.....	54
4.1	En relación a la hipótesis general .....	55
4.1.1	Planteamiento del modelo .....	56
4.1.2	Comportamiento de las variables según el gráfico de dispersión.....	56
4.1.3	Modelo de ecuación de las variables .....	57
4.1.4	Coefficiente de correlación y determinación de Pearson.....	58
4.1.5	Planteamiento de hipótesis .....	59
4.1.7	Estadístico de prueba.....	59
4.1.8	Regla de decisión.....	60
4.1.9	Interpretación.....	60
5.1	En relación a la primera hipótesis específica.....	60
5.8.	Discusión .....	96
Capítulo V		
	Conclusiones y recomendaciones .....	100
5.1	Conclusiones.....	100
5.2	Recomendaciones .....	103
	Anexos.....	111

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Identificación de la muestra-puestos y cantidad de colaboradores en las Agencias de Arequipa y Tacna.....	48
Tabla 2 Dimensiones e indicadores de variable estrés laboral y desempeño .....	49
Tabla 3 Genero en los colaboradores de ADRA PERU en las agencias de Arequipa y Tacna .....	54
Tabla 4 Puestos en los colaboradores de ADRA PERU en las agencias de Arequipa y Tacna .....	54
Tabla 5 Nivel de estrés laboral que presentan los colaboradores de ADRA PERU en el portafolio de microfinanzas en las Agencias de Arequipa y Tacna - 2019. ....	55
Tabla 6 Nivel de desempeño laboral en los colaboradores de ADRA PERU en el portafolio de microfinanzas en las Agencias de Arequipa y Tacna -2019.....	55
Tabla 7 Nivel de desempeño laboral en los colaboradores de ADRA PERU en el portafolio de microfinanzas en las Agencias de Arequipa y Tacna - 2019. ....	57
Tabla 8 Análisis de correlación entre estrés laboral y desempeño laboral.....	58
Tabla 9 Resumen del modelo de correlación y determinación de Pearson entre estrés laboral y desempeño laboral.....	58
Tabla 10.....	59
Tabla 11 Nivel de estrés laboral en su dimensión de clima organizacional en los colaboradores de ADRA PERU en el portafolio de microfinanzas en las Agencias de Arequipa y Tacna-2019 .....	60
Tabla 12 Análisis de coeficientes entre la dimensión de clima organizacional del estrés laboral y desempeño laboral.....	62
Tabla 13 Análisis de correlación entre la dimensión de clima organizacional y desempeño laboral.....	63



Tabla 14	Resumen del modelo de correlación y determinación de Pearson entre la dimensión de clima organizacional del estrés laboral y desempeño laboral. ....	63
Tabla 15	Análisis de ANOVA entre la dimensión de clima organizacional del estrés laboral y desempeño laboral .....	64
Tabla 16	Nivel de estrés laboral en su dimensión de estructura organizacional en los colaboradores de ADRA PERU en el portafolio de microfinanzas en las Agencias de Arequipa y Tacna-2019 .....	65
Tabla 17	Análisis de coeficientes entre la dimensión de estructura organizacional del estrés laboral y desempeño laboral.....	67
Tabla 18	Análisis de correlación entre la dimensión de estructura organizacional del estrés laboral y desempeño laboral .....	68
Tabla 19	Análisis de correlación entre la dimensión de estructura organizacional del estrés laboral y desempeño laboral.....	68
Tabla 20	Análisis de ANOVA entre la dimensión de estructura organizacional del estrés laboral y desempeño laboral.....	69
Tabla 21	Nivel de estrés laboral en su dimensión de territorio organizacional en los colaboradores de ADRA PERU en el portafolio de microfinanzas en las Agencias de Arequipa y Tacna-2019. ....	71
Tabla 22	Análisis de coeficientes entre la dimensión de territorio organizacional del estrés laboral y desempeño laboral.....	73
Tabla 23	Análisis de correlación entre la dimensión de territorio organizacional del estrés laboral y desempeño laboral.....	74
Tabla 24	Resumen del modelo de correlación y determinación de Pearson entre la dimensión de territorio organizacional del estrés y desempeño laboral.....	74

Tabla 25	Análisis de ANOVA entre la dimensión de territorio organizacional del estrés laboral y desempeño laboral. ....	75
Tabla 26	Nivel de estrés laboral en su dimensión de tecnología en los colaboradores de ADRA PERU en el portafolio de microfinanzas en las Agencias de Arequipa y Tacna-2019 .....	76
Tabla 27	Análisis de coeficientes entre la dimensión de tecnología del estrés laboral y desempeño laboral .....	78
Tabla 28	Análisis de correlación entre la dimensión de tecnología del estrés laboral y desempeño laboral. ....	79
Tabla 29	Resumen del modelo de correlación y determinación de Pearson entre la dimensión de tecnología del estrés laboral y desempeño laboral. ....	79
Tabla 30	Análisis de ANOVA entre la dimensión de tecnología del estrés laboral y desempeño laboral .....	80
Tabla 31	Nivel de estrés laboral en su dimensión de influencia del líder en los colaboradores de ADRA PERU en el portafolio de microfinanzas en las Agencias de Arequipa y Tacna-2019 .....	81
Tabla 32	Análisis de coeficientes entre la dimensión de influencia del líder del estrés laboral y desempeño laboral. ....	83
Tabla 33	Análisis de correlación entre la influencia del líder del estrés laboral y desempeño laboral. ....	84
Tabla 34	Resumen del modelo de correlación y determinación de Pearson entre la dimensión de influencia del líder del estrés y desempeño laboral . ....	84
Tabla 35	.....	85

Tabla 36 Nivel de estrés laboral en su dimensión de falta de cohesión en los colaboradores de ADRA PERU en el portafolio de microfinanzas en las Agencias de Arequipa y Tacna-2019 .....	86
Tabla 37 Análisis de coeficientes entre la dimensión de falta de cohesión del estrés laboral y desempeño laboral. ....	88
Tabla 38 Análisis de correlación entre la dimensión de falta de cohesión del estrés laboral y desempeño laboral. ....	89
Tabla 39 Resumen del modelo de correlación y determinación de Pearson entre la dimensión de falta de cohesión del estrés laboral y desempeño laboral. ....	89
Tabla 40 Análisis de ANOVA entre la dimensión de falta de cohesión del estrés laboral y desempeño laboral .....	90
Tabla 41 Nivel de estrés laboral en su dimensión de respaldo de grupo en los colaboradores de ADRA PERU en el portafolio de microfinanzas en las Agencias de Arequipa y Tacna-2019 .....	91
Tabla 42 Análisis de coeficientes entre la dimensión de respaldo de grupo del estrés laboral y la variable del desempeño laboral .....	93
Tabla 43 Análisis de correlación entre la dimensión respaldo de grupo del estrés laboral y desempeño laboral .....	94
Tabla 44 Resumen del modelo de correlación y determinación de Pearson entre la dimensión de respaldo de grupo del estrés y desempeño laboral .....	94
Tabla 45 Análisis de ANOVA entre la dimensión de respaldo del estrés laboral y desempeño laboral .....	95

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Dispersión de las Variables Estrés Laboral y Desempeño Laboral .....	56
Figura 2: Dispersión de la variable de estrés laboral en la dimensión de clima organizacional.....	61
Figura 3:Dispersión de la dimensión de estructura organizacional del estrés laboral y desempeño laboral .....	66
Figura 4: Dispersión de la dimensión de territorio organizacional del estrés laboral y desempeño laboral .....	72
Figura 5: Dispersión de la variable de estrés laboral en la dimensión de tecnología y desempeño laboral .....	77
Figura 6:Dispersión de la dimensión influencia del líder del estrés laboral y desempeño laboral .....	82
Figura 7:Dispersión de la dimensión de falta de cohesión del estrés laboral y desempeño laboral .....	87
Figura 8: Dispersión de la dimensión de respaldo de grupo del estrés laboral y desempeño laboral .....	92

## RESUMEN

El objetivo del estudio fue determinar la relación entre estrés laboral y desempeño laboral en los colaboradores de ADRA PERU portafolio de microfinanzas en las Agencias de Arequipa y Tacna, 2019. Está basada en un estudio de carácter no experimental de corte transversal y de tipo correlacional- descriptivo, el cual se aplicó a una muestra de 33 colaboradores de las Agencias de Arequipa y Tacna. El cuestionario que se utilizó para la variable de estrés laboral fue validado por Sanchez (2017) y el cuestionario que se utilizó para la variable desempeño laboral fue validado por Cerna (2017). Los resultados del estudio dan como evidencia una relación indirecta y significativa entre estrés laboral y desempeño laboral que presentan los colaboradores en ambas Agencias, se aprecia un coeficiente de correlación  $r = -.632$ , a un nivel de significancia del 5%, en conclusión mientras mayor sea el estrés en los colaboradores menor será su productividad y esto como consecuencia podría generar pérdidas económicas para ADRA PERU, por otro lado también se percibe que existen altos niveles de rotación de personal nuevo, esto debido a la constante presión laboral que existe como parte de la Cultura de la organización.

Palabras clave: Estrés laboral, desempeño laboral, productividad, rotación de personal, colaboradores.

## **Abstract**

The objective of the study was to determine the relationship between work stress and work performance in ADRA PERU employee's microfinance portfolio in the Agencies of Arequipa and Tacna, 2019. It is based on a non-experimental study of cross-sectional and correlational-descriptive type, which was applied to a sample of 33 collaborators from the Agencies of Arequipa and Tacna. The questionnaire that was used for the work stress variable was validated by Sanchez (2017) and the questionnaire that was used for the job performance variable was validated by Cerna (2017). The results of the study give evidence of an indirect and significant relationship between work stress and work performance presented by the collaborators in both Agencies, a correlation coefficient  $r = -.632$  can be seen, at a level of significance of 5%, in conclusion the greater the stress in the collaborators the lower their productivity will be; in consequence, it could generate economic losses for ADRA PERU, on the other hand it is also perceived that there are high levels of turnover of new personnel, this due to the constant labor pressure that exists as part of the Culture of the organization.

Keywords: Work stress, work performance, productivity, staff turnover, employees.

## Capítulo I

### Planteamiento del problema

#### 1.1 Descripción de la situación problemática

Actualmente el estrés laboral representa una de las enfermedades del Siglo XXI, esta enfermedad afecta a millones de trabajadores a nivel mundial tanto en Europa y América Latina esto se debe a las grandes transformaciones en el mercado laboral, la globalización y el avance de la tecnología son una de ellas, lo cual impulsa la competencia en las empresas. “El estrés es producido con mayor frecuencia por los problemas laborales propios de las sociedades empresariales en toda la población del mundo. La presión laboral, exige demasiado esfuerzo condicionando desgaste físico y mental, descuido de la salud (depresión, inseguridad, miedo, gastritis, insomnio, dolores musculares, de cabeza, etc.)”(Lozano, 2017, p.27).

Se realizó un estudio elaborado por la compañía Regus en donde se determinó que el 78% de las personas que viven en México padecen de estrés laboral, cifra que baja hasta un 73% en China, seguida por Estados Unidos con un porcentaje de 59% (García, 2016).

El 50% de peruanos con problemas de salud mental no considera el estrés o la depresión u otras enfermedades relacionadas como problemas de salud, debido a que no hay una concepción como enfermedad. Estas personas no buscan ayuda profesional y disminuyen su capacidad para colaborar con la sociedad (Catillo, 2015).

Según el estudio realizado por Regus sobre el nivel de estrés en los colaboradores de las pequeñas y medianas empresas llegó a la conclusión de que el 64% reportaron mayores niveles de estrés frente a un 60% de las personas que trabajan en empresas multinacionales.

Este problema se debe a que los colaboradores tienen la ansiedad de retener ingresos altos para que las microempresas sobrevivan en el mercado y no quiebren. Las microempresas constituyen el 98.3% del total de empresas (comercio, 2014).

En el Perú el 60% de los trabajadores sufre estrés según el último reporte del instituto de integración, y están predispuestos a desarrollar el síndrome de burnout o desgaste profesional por un progresivo agotamiento, físico, mental y psíquico, además de una falta de motivación sostuvo (Olavarría, 2018).

“El estrés es visto como un factor negativo en las organizaciones, que afecta el comportamiento y desempeño en los trabajadores y por consecuencia en sus relaciones laborales. Muy posiblemente siendo su efecto influyente en el éxito o hasta fracaso de la organización” (Catarina, 2006, p.7).

## **1.2 Formulación del problema**

### **1.2.1 Problema General**

- ¿Cuál es la relación entre el estrés laboral y desempeño laboral en los colaboradores de ADRA PERÚ en el portafolio de microfinanzas en las agencias de Arequipa y Tacna, 2019?

### **1.2.2. Problemas específicos**

- ¿Cuál es la relación entre la dimensión de clima organizacional del estrés laboral y desempeño laboral en los colaboradores de ADRA PERU en el portafolio de microfinanzas en las agencias de Arequipa y Tacna, 2019?
- ¿Cuál es la relación entre la dimensión de estructura organizacional del estrés laboral y desempeño laboral en los colaboradores de ADRA PERU en el portafolio de microfinanzas en las agencias de Arequipa y Tacna, 2019?



- ¿Cuál es la relación entre la dimensión de territorio organizacional del estrés laboral y desempeño laboral en los colaboradores de ADRA PERU en el portafolio de microfinanzas en las agencias de Arequipa y Tacna, 2019?
- ¿Cuál es la relación entre la dimensión de tecnología del estrés laboral y desempeño laboral en los colaboradores de ADRA PERU en el portafolio de microfinanzas en las agencias de Arequipa y Tacna, 2019?
- ¿Cuál es la relación entre la dimensión de Influencia del líder del estrés laboral y desempeño laboral en los colaboradores de ADRA PERU en el portafolio de microfinanzas en las agencias de Arequipa y Tacna, 2019?
- ¿Cuál es la relación entre la dimensión de falta de cohesión del estrés laboral y desempeño laboral en los colaboradores de ADRA PERU en el portafolio de microfinanzas en las agencias de Arequipa y Tacna, 2019?
- ¿Cuál es la relación entre la dimensión de respaldo de grupo del estrés laboral y desempeño laboral en los colaboradores de ADRA PERU en el portafolio de microfinanzas en las agencias de Arequipa y Tacna, 2019?

### **1.3 Justificación de la investigación**

#### **1.3.1 Relevancia teórica**

Se realiza la presente investigación para poder aportar conocimientos con respecto a las variables estrés laboral y desempeño laboral, lo cual nos permitirá el uso de conceptos tanto de las variables como de las dimensiones. A partir de la perspectiva teórica se creó unas bases teóricas y conceptuales que facilitarían el estudio del proyecto de investigación.

#### **1.3.2 Relevancia social**

Dicha investigación se realizó debido a la problemática que existe en la Agencia Adventista de Desarrollo y Recursos Asistenciales en el portafolio de microfinanzas en las

Agencias de Arequipa y Tacna, se detectó en el ambiente niveles de estrés altos, siendo este posible responsable de afectar la salud de los colaboradores, al mismo tiempo supondría un posible efecto negativo en las distintas tareas que realicen estos. Desde la situación en la cual el estrés se vuelve un factor negativo y posiblemente positivo dependiendo de sus niveles en los que se presente, se la considera como una patología naciente en la realidad de las empresas y en su capital humano, es por ello que se plantearan estrategias para reducir el nivel de estrés laboral en ambas Agencias.

### **1.3.3 Relevancia Metodológica**

En el presente proyecto de investigación se planteó buscar la relación del estrés laboral y desempeño laboral de los colaboradores de ADRA PERU en las agencias de Arequipa y Tacna debido a que en la realidad de la organización se observa niveles altos de estrés laboral el cual posiblemente podría afectar al desempeño de los trabajadores siendo esto un serio problema dentro de la institución porque podría afectar a la capacidad de la Agencia Adventista de Desarrollo y recursos Asistenciales

### **1.3.4 Presuposición Filosófica**

Valera (1960) como indica en el libro de San Juan 14:1(Jn) "No se turbe vuestro corazón; creéis en Dios, creed también en mí". Este texto bíblico hace referencia que necesitamos de Dios en nuestras vidas. Dios es Él único y es quien nos puede dar fortalezas para afrontar cualquier situación que se nos presente en nuestra vida.

Valera (1960) como indica en el libro de Filipenses 4:6 (Fil) "No se inquieten por nada; más bien, en toda oración y ruego, con acción de gracias, sean dadas a conocer vuestras peticiones delante de Dios". Toda oración significa que no tenemos ninguna razón por insistir en nada, ya que en todo lo que está fuera de nuestro control, podemos orar a Dios. Está por demás tener estrés o estar ansiosos acerca de algo que no tenemos control.

Valera (1960) como indica en el libro de Colosenses 3:23(Col) "Cuando hagan cualquier trabajo, háganlo de todo corazón, como si estuvieran trabajando para el Señor y no para los seres humanos". Esta cita bíblica hace referencia a que como seres humanos debemos de trabajar con entusiasmo, honestidad y valores, ya que todo trabajo realizado debe ser conforme a la voluntad de Dios.

## **1.4 Objetivos**

### **1.4.1 Objetivo General**

- Determinar la relación entre el estrés laboral y desempeño laboral en los colaboradores de ADRA PERÚ en el portafolio de microfinanzas en las agencias de Arequipa y Tacna, 2019.

### **1.4.2 Objetivo Especifico**

- Determinar la relación entre la dimensión de clima organizacional del estrés laboral y desempeño laboral en los colaboradores de ADRA PERU en el portafolio de microfinanzas en las agencias de Arequipa y Tacna, 2019.
- Determinar la relación entre la dimensión de estructura organizacional del estrés laboral y desempeño laboral en los colaboradores de ADRA PERU en el portafolio de microfinanzas en las agencias de Arequipa y Tacna, 2019.
- Determinar la relación entre la dimensión de territorio organizacional del estrés laboral y desempeño laboral en los colaboradores de ADRA PERU en el portafolio de microfinanzas en las agencias de Arequipa y Tacna, 2019.
- Determinar la relación entre la dimensión de tecnología del estrés laboral y desempeño laboral en los colaboradores de ADRA PERU en el portafolio de microfinanzas en las agencias de Arequipa y Tacna, 2019.

- Determinar la relación entre la dimensión de Influencia del líder del estrés laboral y desempeño laboral en los colaboradores de ADRA PERU en el portafolio de microfinanzas en las agencias de Arequipa y Tacna, 2019.
- Determinar la relación entre la dimensión de falta de cohesión del estrés laboral y desempeño laboral en los colaboradores de ADRA PERU en el portafolio de microfinanzas en las agencias de Arequipa y Tacna, 2019.
- Determinar la relación entre la dimensión de respaldo de grupo del estrés laboral y desempeño laboral en los colaboradores de ADRA PERU en el portafolio de microfinanzas en las agencias de Arequipa y Tacna, 2019.

## **1.5 Formulación de la Hipótesis**

### **1.5.1 Hipótesis General**

- Existe relación significativa indirecta del estrés laboral con el desempeño laboral en los colaboradores de ADRA PERÚ en el portafolio de microfinanzas en las agencias de Arequipa y Tacna, 2019.

### **1.5.2 Hipótesis Específica**

- Existe relación significativa indirecta entre la dimensión de clima organizacional del estrés laboral y desempeño laboral en los colaboradores de ADRA PERU en el portafolio de microfinanzas en las agencias de Arequipa y Tacna, 2019.
- Existe relación significativa indirecta entre la dimensión de estructura Organizacional del estrés laboral y desempeño laboral en los colaboradores de ADRA PERU en el portafolio de microfinanzas en las agencias de Arequipa y Tacna, 2019.

- Existe relación significativa indirecta entre la dimensión de territorio organizacional del estrés laboral y desempeño laboral en los colaboradores de ADRA PERU en el portafolio de microfinanzas en las agencias de Arequipa y Tacna, 2019.
- Existe relación significativa indirecta entre la dimensión de tecnología del estrés laboral y desempeño laboral en los colaboradores de ADRA PERU en el portafolio de microfinanzas en las agencias de Arequipa y Tacna, 2019.
- Existe relación significativa indirecta entre la dimensión de influencia del líder del estrés laboral y desempeño laboral en los colaboradores de ADRA PERU en el portafolio de microfinanzas en las agencias de Arequipa y Tacna, 2019.
- Existe relación significativa indirecta entre la dimensión de falta de cohesión del estrés laboral y desempeño laboral en los colaboradores de ADRA PERU en el portafolio de microfinanzas en las agencias de Arequipa y Tacna, 2019.
- Existe relación significativa indirecta entre la dimensión de respaldo de grupo del estrés laboral y desempeño laboral en los colaboradores de ADRA PERU en el portafolio de microfinanzas en las agencias de Arequipa y Tacna, 2019.

## Capítulo II

### Marco teórico

#### 2.1 Antecedentes de la Investigación

##### 2.1.1 Internacionales

Luego de escudriñar en las investigaciones Internacionales realizadas en años anteriores, en relación a las variables independiente y dependiente, hemos encontrados algunas investigaciones que tienen cierta relación con nuestro objeto de investigación y estas son :

Kwaku (2012) “*Occupational stress and its effects on job performance: A case of Koforidua Polytechnic* “que tiene como objetivo general determinar los efectos del estrés y como afecta en el desempeño laboral en los trabajadores. Tesis para optar el título de maestra ejecutiva de administración de empresas en el Instituto de educación a distancia, KNUST.

Emplean el método descriptivo, ya que realizan la medición y el relato o caracterización del problema de estudio, se utilizó como muestra a 150 trabajadores utilizaron la formula simplificada. Las conclusiones importantes son:

1. Una cantidad (89.1%) de los encuestados sabía que el estrés laboral puede afectar negativamente su salud ya que la mayoría de los encuestados observaron que podrían contraer una enfermedad cardiovascular como resultado del estrés laboral. Se observó que los trabajadores que experimentan estrés laboral se manifestaron en forma de dolor de espalda y fatiga, que obtuvieron un 42.6% y 39.3% respectivamente.
2. Se observó que los trabajadores que experimentan estrés laboral se manifestaron en forma de dolor de espalda y fatiga, que obtuvieron un 42.6% y 39.3%

respectivamente. A partir de las consecuencias de los resultados, se pudo concluir que los miembros del personal de Koforidua Polytechnic principalmente experimentan dolor de espalda y fatiga que podría crecer en otras implicaciones para la salud que conducen a un bajo rendimiento de los afectados.

Aubke(2016) “*Estrés laboral, satisfacción laboral, y la lealtad de los empleados en la hospitalidad industria: un estudio de caso comparativo de dos hoteles en Rusia*”. Tesis para optar el grado de Maestría de la ciencia en turismo Internacional.

Emplean el Método Correlacional debido a que permite identificar la relación que existe entre las dos variables. Las conclusiones importantes son:

- 1 Este resultado ha respaldado la literatura existente que establece que existe una relación negativa entre el estrés laboral y la satisfacción en el trabajo. De hecho, las consecuencias negativas del estrés laboral relacionado con el impedimento en la salud fisiológica y psicológica del empleado no pueden subestimarse (Cavanaugh et al., 2000; Luthans, 2011).
- 2 Se encontró que el estado civil no tuvo un efecto moderador significativo en todas las variables evaluadas en ambos hoteles. Estos resultados son bastante contradictorios con algunos de los estudios previos. Por lo tanto, hay evidencia de que los empleados casados están experimentando más estrés, pero al mismo tiempo están más satisfechos que los trabajadores solteros. Este es un hecho sorprendente e inesperado, ya que a menudo se ha demostrado que el estrés laboral y la satisfacción laboral tienen una correlación negativa (Richardson & Burke, 1991; Cavanaugh et al., 2000; Rizwan et al., 2014).

### 2.1.2 Nacionales

Luego de indagar en las investigaciones nacionales realizadas en años anteriores en relación a las variables independiente y dependiente, se ha encontrado algunas investigaciones que tienen cierta relación con nuestro objeto de investigación y estas son:

Iparraquirre (2016) “*El estrés laboral y su relación con el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Jc Transerv, Cajamarca 2016*”. Presenta como objetivo general objetivo general, determinar la relación entre el estrés laboral con el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa JC TRANSERV, Cajamarca 2016. Tesis para optar el título profesional de licenciado en Administración, emplean el método descriptivo correlacional debido a que permite identificar la relación que existe entre las dos variables.

Las conclusiones importantes son:

1. Con respecto a la prueba de hipótesis se concluye que se comprobó ya que los datos fueron sometidos a la prueba de Chi-cuadrado de Pearson cuyo resultado fue igual a 96.547 y su P Valor igual a 0.048 que es menor que el nivel de significancia ( $\alpha = 0.05$ ) evidenciando que existe una relación significativa entre el estrés laboral con el desempeño laboral.
2. Finalmente se concluye que existe relación entre el estrés laboral con el desempeño laboral en las dimensiones respuesta fisiológica ( $P = 0.021$ ), respuesta psicológica ( $P = 0.015$ ) y ambiente laboral ( $P = 0.027$ ), puesto que su P valor fue menor que el nivel de significancia ( $\alpha = 0.05$ ).

Goicochea (2016) “*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*”. Presenta como objetivo general, determinar la relación entre el estrés laboral y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de calzados KIARA del distrito El Porvenir, 2016. Tesis para optar el título profesional de Licenciada en Administración.



Emplean el método correlacional ya que analizara de qué manera el estrés laboral se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de calzados Kiara del Distrito El Porvenir. Las conclusiones importantes son:

1. Se determinó un nivel de estrés laboral medio, con un promedio de 2,95 y una desviación estándar de 0,28, lo que indica que los trabajadores están estresados por motivos que no reciben el apoyo necesario de los supervisores o compañeros, porque trabajan cantidades excesivas de trabajo y por qué no están bien capacitados en la empresa de calzados Kiara.
2. Se determinó un nivel de desempeño laboral medio, con un promedio de 3,57 y una desviación estándar de 0,47, lo que quiere decir que los trabajadores cumplen con una cantidad pedida de producción regular, conocen más o menos de su trabajo y que tienen regular capacidad de realización en la empresa de calzados Kiara (2017) "*Estrés laboral y desempeño laboral en evaluadores de certificaciones de DIGESA, 2017*". Presenta como objetivo general determinar la relación que existe entre el estrés laboral y el desempeño laboral de los evaluadores de certificaciones de DIGESA, Lince 2017. Tesis para optar el título profesional de Maestra en Gestión pública.

Emplean el método de investigación hipotético deductivo. Las conclusiones importantes son:

1. Se demostró la relación entre las variables obteniéndose una relación Rho de Spearman = 0,673 entre la variable estrés laboral y desempeño laboral enfocados en el problema indicando que hay una relación positiva, con un nivel de correlación alta, además se obtuvo un nivel de significancia de  $p = 0,000$  indica que es menor a  $\alpha = 0,05$ ; lo cual permite señalar que la relación es significativa. Se observó que existe un grupo representativo del 30,0 % en los evaluadores de certificaciones de

DIGESA – Lince 2017, que presentan un nivel estrés laboral y nivel regular de responsabilidad de la variable desempeño laboral. De los resultados descriptivos presentados se interpreta que la relación entre las variables es positiva.

2. Se demostró la relación entre las variables obteniéndose una relación Rho de Spearman= 0,725 entre la variable estrés laboral y dimensión organización enfocados en el problema indicando que hay una relación positiva, con un nivel de correlación alta, además se obtuvo un nivel de significancia  $p = ,000$  indica que es menor a  $\alpha = 0,05$ ; lo cual permite señalar que la relación es significativa, sustentado con los resultados que se encuentran en la Tabla 24 dado que el valor de  $p = 0,000$  es menor que 0,05 se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna (hipótesis del investigador), es decir, existe relación entre estrés laboral y la dimensión organización en evaluadores de certificaciones de DIGESA – Lince 2017; y dado el valor del coeficiente de correlación Rho de Spearman = 0,725 de acuerdo a la escala de Carol Taylor Fitz – Gibbon y Lynn Lyons Morris dicha correlación es positiva alta.

## **2.2 Base Teórica**

### **2.2.1 Antecedentes históricos del estrés**

El concepto de estrés se remota en la década de 1930, Hans Selye estudiante de medicina en la Universidad de Praga, hijo del cirujano Austriaco Hugo Selye, estaba realizando una investigación observo que todos los enfermos a quienes estudiaba presentaban síntomas como cansancio, pérdida de apetito, baja de peso, etc. Esto llamo mucho la atención de Hans Selye, quien denomino el “Síndrome de estar enfermo”. Hans Selye se graduó en la escuela de medicina de la Universidad McGill, desarrolló sus famosos experimentos del ejercicio físico extenuante con ratas de laboratorio que comprobaron la elevación de las hormonas suprarrenales (ACTH, adrenalina y

noradrenalina), la atrofia del sistema linfático y la presencia de úlceras gástricas. Al conjunto de estas alteraciones orgánicas el doctor Selye denominó "estrés biológico". Selye consideró entonces que varias enfermedades desconocidas como las cardíacas, la hipertensión arterial y los trastornos emocionales o mentales no eran sino la resultante de cambios fisiológicos resultantes de un prolongado estrés en los órganos de choque mencionados y que estas alteraciones podrían estar predeterminadas genética o constitucionalmente. Sin embargo, al continuar con sus investigaciones, integró a sus ideas, que no solamente los agentes físicos nocivos actuando directamente sobre el organismo animal son productores de estrés, sino que además, en el caso del hombre, las demandas de carácter social y las amenazas del entorno del individuo que requieren de capacidad de adaptación provocan el trastorno del estrés (Selye, 1992).

### **2.2.2 Estrés laboral**

El estrés laboral es la respuesta fisiológica, psicológica y de comportamiento de un individuo que intenta adaptarse a presiones internas y externas. El estrés laboral aparece cuando se presenta un desajuste entre la persona, el puesto de trabajo y la propia organización (Martín, 2007). Muchas veces la persona no puede controlar su estrés y esto provoca que tenga consecuencias a causa de ello en el ámbito familiar, social, psicológico, físico y emocional.

“El estrés surge en la persona cuando percibe que no dispone de recursos suficientes para afrontar la problemática y presiones laborales”(Delgado, 2010,p.6.).

Según Delgado (2010) afirma que al aumentar el estrés, pueden mejorar los niveles de salud y rendimiento, siempre que no se dé con excesiva frecuencia e intensidad y supere nuestra capacidad de adaptación. Además, el aburrimiento y la falta de estímulo, producto de un grado insuficiente de estrés, también pueden perjudicar nuestra salud. De aquí que se haga la distinción entre:

- Eustress o estrés positivo: Es un tipo de estrés que proporciona retos que motivan a los individuos a trabajar duro y lograr sus metas.
- Distress o estrés negativo: Tipo de estrés que resulta de situaciones de demanda crónica que producen resultados negativos en la salud.

Así como también el estrés es un fenómeno muy frecuente en el mundo laboral, con graves consecuencias para la salud de la persona que lo padece. Esta patología va en aumento debido a los grandes cambios que está sufriendo el mundo económico y social. Los trabajadores tendrán que ir asumiendo todos estos cambios, posiblemente cada vez más difíciles de superar, pudiendo llevar esta situación a padecer estrés ( Fuenta, & García, 2009, p.1).

#### **2.2.2.1 Estrés como enfermedad**

El estrés puede provocar diversos cambios químicos en el cuerpo por ejemplo activa la secreción de hormonas (catecolaminas y adrenalina), el corazón late más rápido, la presión sube, etc. Si la situación persiste, puede ser nociva para la salud, como el exceso de ácido estomacal que deriva en una úlcera, contraer arterias dañadas dando lugar a un infarto, provocar una pérdida o aumento de apetito que dé lugar a un aumento o disminución de peso en la persona.(Fernández, 2000).

#### **2.2.2.2 Consecuencias del estrés**

Según Fernández (2000) afirma que las consecuencias del estrés no afectan solo al individuo que lo padece, como hemos visto, sino que también alcanzan a las personas que le rodean, familia, compañeros de trabajo, amigos, y a los ámbitos en que se desenvuelve. Por tanto, vamos a hacer una diferenciación, respecto a las consecuencias del estrés:

##### **Ámbito familiar**

- Malas relaciones con otros familiares.

- Alteraciones en la relación con los hijos, que puede repercutir en su desarrollo afectivo y social.
- Alteraciones en la relación de pareja, que pueden llegar a ocasionar incluso la ruptura de la misma.
- Trastornos en la economía familiar.

#### Ámbito laboral

- Mal humor y descontento.
- Baja laboral por enfermedad, prolongada más de lo necesario.
- Deterioro de las relaciones con los jefes y compañeros por discusiones, malos modos, menos paciencia, etc.
- Incumplimiento del horario laboral (salir antes del trabajo, llegar tarde).
- Agobiar a los compañeros con problemas personales.
- Disminución del rendimiento en el trabajo.

#### Ámbito social

- Pérdida de interés en la colaboración ciudadana y actos sociales.
- Alejamiento de los amigos, compañeros, etc., por el aislamiento personal.
- Aumento considerable de accidentes de tráfico debido a los cambios de comportamiento, por aumento de consumo de alcohol, barbitúricos, etc., o bien por alteraciones en el ámbito emocional.
- Sobrecarga en los servicios de atención primaria y urgencias por los síntomas que produce la situación de estrés y por los gastos económicos sanitarios que genera un diagnóstico certero.

#### Ámbito personal

- Alteraciones psicológicas y orgánicas.
- Aumento en el riesgo de accidentes laborales.

- Peligro de automedicación.
- Aumento en el consumo de fármacos, como analgésicos, hipnóticos para dormir, para paliar los síntomas derivados del estrés.

Alteraciones por cambios en el comportamiento:

- En la alimentación (obesidad o anorexia).
- Aumento del consumo de alcohol (alteraciones hepáticas y de conducta).
- Aumento del consumo de tabaco (trastornos pulmonares).

### **2.2.2.3 ¿Qué es un estresor?**

Son demandas físicas o psicológicas a la que un individuo responde. Los ejemplos de estresores físicos incluyen calor excesivo, ruido, luz o incluso el incesante sonar del teléfono o sonido de la computadora cada vez que recibe un correo electrónico. Ejemplo de estresores psicológicos son la ambigüedad de roles, los conflictos interpersonales y la falta de control.

Las reacciones o respuestas a estos estresores fueron denominadas predisposiciones (Conte, 2005) ejemplo de predisposiciones que pueden ser resultado del estrés crónico y persistente son el Burnout, ansiedad y consecuencias fisiológicas como la hipertensión arterial y enfermedades cardíacas.

### **2.2.2.4 Proceso del estrés laboral**

El factor estrés laboral es una situación o condición en el que el trabajo exige una respuesta adaptativa por parte del empleado. El ser reprendido tener muy poco tiempo para terminar una tarea y ser advertido de la posibilidad de un despido, son ejemplos de factores de tensión laboral. La tensión laboral es una reacción potencial de rechazo por parte del empleado a un factor de estrés como la angustia, la frustración o un síntoma físico como la jaqueca (Spector, 2002) clasifica las tensiones en:

### Reacciones psicológicas

- Ira
- Ansiedad
- Frustración
- Insatisfacción laboral

### Reacciones físicas

- Mareos
- Jaquecas
- Taquicardias
- Trastornos digestivos
- Cáncer
- Enfermedades cardíacas

### Reacciones conductuales

- Accidentes
- Tabaquismo
- Consumo de sustancias
- Ausentismo
- Rotación de personal

**2.2.2.5 Niveles de estrés:** Son estándares mediante los cuales podemos medir y darnos cuenta si la persona o individuo puede sufrir un síndrome postraumático y pueden variar desde respuestas saludables en situaciones peligrosas hasta la preocupación exagerada, según (Davila, 2012) menciona los siguientes niveles de estrés:

- **Nivel de estrés bajo:** Es un estrés ligero y su ansiedad es controlable, así como su nerviosismo lo cual se puede reflejar en la conducta del colaborador.
- **Nivel de estrés medio:** El colaborador percibe el estrés de forma menos intensa debido a que existe un desequilibrio emocional poco controlable.
- **Nivel de estrés:** La persona se siente ansiosa, tensa y se percibe mayor rapidez en los latidos del corazón.
- **Nivel de estrés alto:** Cuando existe un desequilibrio emocional incontrolable y la persona percibe inseguridad en la capacidad de poder afrontar la condición, un nivel alto de ansiedad.

### **2.2.3 Dimensiones del estrés laboral**

#### **2.2.3.1 Clima organizacional**

Sobre el tema, Moreno (2012) menciona que un clima organizacional es el lugar en donde los integrantes de una organización se sienten más cómodos en un clima organizacional adecuado, además esto se involucra con las necesidades humanas, la motivación y la satisfacción laboral. Estos factores dan una sensación de pertenencia y aceptación, así como la autorrealización y la estima, para que los colaboradores de una determinada organización se sientan motivados deben sentirse cómodos, lo cual ocurre en la medida en que se satisfagan sus necesidades. Por otra parte, para alcanzar los objetivos y metas deseados resulta indispensable para mantener una información efectiva. (p.102)

Rodríguez (2016) sostiene: “Se puede asumir que una organización que permite que sus empleados se mantengan satisfechos al cubrir sus necesidades básicas, podrá obtener un mejor desempeño de esa persona en sus actividades normales dentro de la misma, lo cual incide positivamente sobre el clima organizacional, mientras que si falla al no cubrir



dichas necesidades se reflejará en aspectos negativos afectando la organización y su ambiente laboral” (p.6).

### **2.2.3.2 Planeación estratégica**

Según Parra (2013) “afirma que hablar de planeación estratégica es siempre hablar en términos globales y de la forma en la que se fijarán rumbos de comportamiento que necesariamente van a incidir de forma profunda y significativa en el devenir futuro de la empresa u organización que la adopta” llegando a la conclusión de que la planeación estratégica es cumplir las metas de la organización .

Los componentes de la planeación estratégica según Mintzberg (1998, p. 29) citado por Parra (2013) afirma: Los elementos de la planeación estratégica son los siguientes:

- Misión: Enunciado que refleja el objetivo fundamental de la empresa.
- Valores: Conjunto de enunciados que reflejan los principios fundamentales bajo los cuales debe operar la empresa.
- Estrategia: Patrón o plan que integra las principales metas y políticas de una organización y a la vez establece la secuencia coherente de las acciones a realizar.
- Metas u objetivos: Establecen qué es lo que se va a lograr y cuándo serán alcanzados los resultados, pero no establecen cómo serán logrados.
- Políticas: Son reglas o guías que expresan los límites dentro de los que debe ocurrir la acción. (p.9)

### **2.2.3.3 Estructura organizacional**

La organización

Según Jones (2008) citado por Eva & Gallardo (2016) sostiene :”Una organización es una herramienta que utilizan las personas para coordinar sus acciones con el fin de obtener algo que desean o valoran ,es decir lograr sus metas” (p.2.)

Así pues según Daft (2005) Citado por Eva & Gallardo (2016) menciona lo siguiente:

- Designa las relaciones formales de mando (número de niveles jerárquicos y el tramo de control de los gerentes).
- Describe cómo están agrupados los individuos en los departamentos y éstos en la organización total.
- Incluye el diseño de sistemas para asegurar la comunicación, coordinación e integración efectiva de los esfuerzos en todos los departamentos.

Podemos decir que un organigrama es la representación gráfica de la estructura Formal.

#### **2.2.3.4 Territorio organizacional**

Según Dolan (2007) Citado por Sánchez (2017) considera a los principales estresores del ambiente laboral físico, a la falta de una iluminación inadecuada en el trabajo puede acarrear consecuencias negativas para la visión. El trabajar con ruido influye negativamente en la productividad y la vulnerabilidad a los accidentes, aumentando el porcentaje de errores. Adicionalmente, se reducen las conductas de cooperación y aumentan las actitudes negativas hacia los demás, disponibilidad y disposición del espacio físico para el trabajo. La falta de espacio físico o la mala disposición del mismo pueden incrementar el número de movimientos a realizar, con el consiguiente esfuerzo y pérdida de tiempo.

#### **2.2.3.5 Tecnología**

Son herramientas con las que cuenta un trabajador en una determinada organización, estas herramientas permiten al trabajador realizar un trabajo más eficiente y eficaz, actualmente la tecnología ha avanzado bastante es por ello que las empresas brindan capacitaciones a los colaboradores para el uso eficiente de dichas herramientas tecnológicas.

#### **2.2.3.6 Influencia del Líder**

Según Vilar et al.(2013) menciona “El liderazgo constituye un proceso dinámico entre varias personas que influyen en las actividades de la organización y para ello es necesario el trabajo en equipo donde debe existir un líder que conozca los procedimientos, que sepa intervenir y motivar a las personas, desarrollando la capacidad de apreciar las diferentes aptitudes de sus empleados con el propósito de orientar sus habilidades hacia el logro de los resultados deseados por la compañía”. (p.9).

#### **2.2.3.7 Falta de cohesión**

Muchas veces nos encontramos en las organizaciones a personas que son diferentes a nosotros es decir tienen un punto de vista muy distinto en donde cada una de ellas presenta diverso nivel académico y cultural, ritmos de producción y competencias adquiridas, generando en muchos casos diferencias y enfrentamientos

Muchas veces esto produce un mal clima laboral y genera tensión en los trabajadores.

¿Y qué es la Cohesión Grupal?

Enrique & Oslé (2015). Describe que la cohesión grupal es” el atractivo de los miembros al grupo y cómo ese atractivo hace que el grupo se mantenga existiendo en pos de una meta.” (p.105).

#### **2.2.3.8. Respaldo de grupo**

Según Covey (n.d) “se centra en las metas trazadas en un clima de confianza y de apoyo recíproco entre sus integrantes, donde los movimientos son de carácter sinérgico. Se verifica que el todo es mayor al aporte de cada miembro. Todo ello redundando, en última instancia, en la obtención de resultados de mayor impacto” (p.5).

#### **2.2.4 Desempeño laboral**

El desempeño laboral es el rendimiento laboral y la actuación que manifiesta el trabajador al efectuar las funciones y tareas principales que exige su cargo en el contexto

laboral específico. Las personas constituyen las organizaciones, el especialista en recursos humanos tiene dos alternativas: estudiar a las personas como personas (dotadas de personalidad e individualidad, aspiraciones, valores, actitudes, motivaciones y objetivos individuales) o como recursos (dotados de habilidades, capacidades, destrezas y conocimientos necesarios para desarrollar labores empresariales) (Chiavenato, 2001).

Según Robbins y Judge (2013) citado por Mazariegos (2015). Nos dice que, en las organizaciones, evalúan la manera en que los colaboradores hacen sus tareas así mismo incluye una descripción del puesto de trabajo, sin embargo, las empresas en la actuales, menos jerárquicas y orientadas al servicio, requieren más información hoy en día, se reconocen tres tipos principales de conductas que forman el desempeño laboral las cuales son: “Desempeño de las tareas”, “Civismo”, “Falta de productividad”.

Según, Chiavenato (1999). En el planeta en que evaluamos constantemente las cosas y personas que nos rodean, evaluar el desempeño es querer saber por ejemplo hasta qué punto puede llegar el volumen del equipo de sonido, cómo reaccionan amigos en situaciones difíciles, como va marchando nuestro emprendimiento.

Según Soria (2016) menciona “Es la aptitud o capacidad para desarrollar competentemente los deberes u obligaciones inherentes a un cargo laboral.”

Para que una organización alcance sus objetivos, cada individuo debe realizar sus tareas en un nivel razonable de eficiencia. Esto se aplica con la misma valides tanto en las organizaciones gubernamentales, en las que el trabajo deficiente se traduce en la suspensión de servicios indispensables, como en las compañías privadas en las que un mal desempeño puede significar la quiebra. Desde un punto de vista social, a todos beneficia que las organizaciones cuenten con empleados que hacen su trabajo de manera adecuada. El buen desempeño enriquece la productividad organizacional, lo que a su vez beneficia a la economía de un País.

Así como también Spector (2002) menciona que las personas realizan su trabajo de manera adecuada solo cuando tienen la motivación y capacidad necesaria. Las practicas organizacionales y las condiciones laborales pueden mejorar estas características personales o actuar como obstáculos que interfieran con el buen desempeño, el autor menciona lo siguiente:

- Capacidad y desempeño: Casi todo el trabajo de selección de los psicólogos se dirige a la identificación de las capacidades necesarias para determinar puestos y la localización de personas que reúnen dichas capacidades.
- Motivación y desempeño: Aunque la motivación es una característica individual puede originarse tanto en el interior del trabajador por ejemplo la personalidad. Los intentos de las organizaciones por aumentar la motivación en lugar de trabajo se han dirigido más a las intervenciones ambientales que a la selección individual. Los métodos para aumentar la motivación se han relacionado principalmente con la estructura de los puestos, los sistemas de incentivos o diseños de tecnología.
- Características personales: En la actualidad muchos psicólogos sostienen que la personalidad humana puede definirse a través de cinco dimensiones conocidas como cinco grandes: Extroversión, estabilidad emocional, adaptabilidad, rectitud y apertura a la experiencia.
- Locus de control y desempeño: Se relaciona con las ideas de las personas acerca de su propia capacidad para controlar los reforzamientos en el entorno.

#### **2.2.4.1 Comportamiento organizacional y evaluación del desempeño**

Con el fin de sobrevivir en un ambiente tan competitivo, las organizaciones requieren de sus empleados permanentemente altos niveles de desempeño. Muchas empresas aplican algún tipo de sistemas de planeación y control orientados a resultados, la

administración por objetivos (APO) es un proceso cíclico que suele constar de cuatro pasos para alcanzar el desempeño deseado y estos son: (Newstrom, 2007).

“Establecimiento de objetivos: Determinación conjunta entre jefe y empleado de niveles adecuados de desempeño para el empleado, en el contexto de metas y recursos unitarios globales. A menudo, estos objetivos se fijan para el siguiente año.

Planeación de la Acción: Planeación participativa e incluso independiente por parte del empleado respecto de cómo alcanzar tales objetivos. Es inapreciable otorgar cierta autonomía a los empleados; por tanto, es más probable que utilicen su ingenio, además de que se sentirán más comprometidos con el éxito del plan.

Revisiones periódicas: Evaluación conjunta del avance de los objetivos por el jefe y el empleado de manera informal y algunas veces espontánea.

Evaluación Anual: Evaluación más formal del éxito en el logro de los objetivos anuales del empleado, junto con una renovación del ciclo de planeación. Algunos sistemas de APO también encadenan las recompensas a los empleados a nivel de resultado alcanzado mediante una evaluación de desempeño.

Los sistemas de APO capitalizan el deseo de Autoadministración manifestado por muchos empleados en la Actualidad. Se comprometen más por alcanzar las metas que ellos mismos se fijan pues esto les permite tener efecto en el éxito organizacional. Cuando los sistemas de APO fallan es por lo general resultado de administradores Autocráticos, observancia rígida de las reglas y costos cuantiosos en términos de tiempo y esfuerzo para documentar los resultados.

#### **2.2.4.2 Evaluación del desempeño**

Tiene un papel clave en los sistemas de recompensas, con este proceso se evalúa el desempeño de los empleados, se comparte esa información con ellos y se idean formas de mejorar sus resultados. La evaluación es necesaria para:

1. Asignar Recursos escasos en un ambiente dinámico.
2. Motivar y recompensar a los empleados
3. Realimentar a los empleados por su trabajo
4. Mantener relaciones justas dentro de los grupos
5. Entrenar y desarrollar empleados y
6. Cumplir con las regulaciones legales. Por tanto los sistemas de evaluación son necesarios para contar con una administración adecuada y desarrollar al personal (Newstrom, 2007).

## **2.2.5 Dimensiones del desempeño laboral**

### **2.2.5.1 La puntualidad**

La puntualidad es un valor y es necesario para dotar a nuestra personalidad de carácter, orden y eficacia, pues al vivir este valor en plenitud estamos en condiciones de realizar más actividades, desempeñar mejor nuestro trabajo, ser merecedores de confianza. Cuando los empleados son puntuales, el lugar de trabajo funciona mucho más como un todo. Por ejemplo, cuando todo el mundo llega a tiempo a una reunión, ésta puede comenzar en su plena capacidad. La puntualidad ayuda a lograr un avance. (Suarez, 2017).

La puntualidad también puede hacer que el resto de personas del equipo confíen en ti. Si eres puntual, seguramente tendrás otras cualidades como puede ser, por ejemplo, el orden, que representa también a una persona responsable. Te ganarás el respeto de tus compañeros de trabajo si te consideran una persona puntual (Martin, 2014).

El llegar tarde produce estrés, lo que conduce a un desempeño deficiente en el trabajo. Cuando siempre se está atrasado empiezas a racionalizar la tardanza. Si este es el caso, empiezas a culpar a las circunstancias y no te concentras en buscar soluciones. el estar atrasado constantemente puede generar un patrón de comportamiento. Cuando el estar atrasado se convierte en norma, se podría poner las finanzas y el trabajo en peligro. Al

llegar temprano se estará demostrando buenos modales y respeto hacia los demás, y también a uno mismo. Se dará una buena impresión y se podrá tener en cuenta para nuevos proyectos. (Suarez, 2017).

#### **2.2.5.2 Trabajo en equipo**

El trabajo en equipo multiplica las posibilidades para generar conocimientos nuevos y motivar el aprendizaje. Es importante señalar que una persona no compartirá sus conocimientos a menos que exista un ambiente de confianza e interdependencia.

Los integrantes de los equipos de trabajo son responsables de un proceso de trabajo y, por ende, de un servicio. Sus miembros trabajan juntos para planear, controlar y mejorar su propio desempeño (Solorio, 2012).

Según Solorio (2012). Es vital tomar en cuenta, que la labor realizada por los colaboradores, puede ser mejor si tiene contacto con los usuarios a quienes presta servicios, o si pertenece a un equipo en donde se pueda evaluar su calidad, cuando los colaboradores se reúnen y satisfacen necesidades se da una estructura estable llamada trabajo en equipo.

#### **2.2.5.3 La productividad**

La productividad es un indicador que refleja que tan bien se están usando los recursos de una economía en la producción de bienes y servicios. Podemos definirla como una relación entre recursos utilizados y productos obtenidos y denota la eficiencia con la cual los recursos humanos, capital, tierra, etc. son usados para producir bienes y servicios en el mercado (Erica & Runza, 2002).

Según Coulter (2017) describe como la cantidad total de bienes producidos entre la cantidad de materias utilizadas para esa producción. Se puede definir como la relación de los resultados deseados entre el tiempo utilizado para obtenerlos.

Eficiencia.



Es el logro de un objetivo con el menor costo. Capacidad de utilizar racionalmente los recursos, en la consecución de los Objetivos (Di Stefano & Alderete, 2004).

Eficacia

Es el logro de los objetivos propuestos. Capacidad de alcanzar los objetivos. Según la Real Academia, “Virtud, actividad, fuerza”. Se es eficaz si produce efecto.(Di Stefano & Alderete, 2004).

#### **2.2.5.4 Responsabilidad**

La palabra responsabilidad (del latín responderé: responder) alude a la obligación de responder por los propios actos. Es la conciencia acerca de las consecuencias que tiene todo lo que hacemos o dejamos de hacer sobre nosotros mismos o sobre los demás. Así, responsable es aquel que reflexiona seriamente antes de tomar cualquier decisión que puede afectar a su propia vida o a la de otros; que asume las consecuencias de sus actos y responde por lo que hace, tanto si está bien hecho como si no y que reconoce los errores que comete y se muestra dispuesto a repararlos así como también ser responsables es aquella persona que mantiene el uso adecuado de los equipos en el ámbito laboral (Sánchez & Morales, 2012).

#### **2.2.5.5 Calidad en el trabajo**

La Calidad en el trabajo es la búsqueda de la satisfacción y bienestar del trabajador en la ejecución de sus tareas en las organizaciones. Por lo tanto, es necesario poner empeño para afianzar el espíritu emprendedor, la creatividad y la actuación en equipo para alcanzar las metas organizacionales y, en consecuencia, aumentar la probabilidad de obtener calidad de vida personal, social y familiar, aunque sean esferas distintas y en ellas se desempeñen papeles diferentes. El equilibrio de las dimensiones vida profesional y vida personal se ha constituido en una gran expectativa y deseo de las personas. La búsqueda constante de este equilibrio implica el conocimiento de las expectativas profesionales y personales, así como

la posibilidad de hacer elecciones de mantener interés en el trabajo, corregir sus errores, y mejor día a día (Corrêa, 2013)

#### **2.2.5.6 Trabajo bajo presión**

El trabajo bajo presión es entendido como un potencial factor generador de estrés. La productividad de las personas puede verse afectada dependiendo de la valoración que ellas hagan sobre si una determinada tarea es apremiante o no. Esta valoración está mediada tanto por la autoconfianza del individuo como por el reconocimiento serio y consciente de sus habilidades. psíquica) fácilmente se ve contrariado cuando en el entorno aparecen factores estresores como la sobrecarga laboral, los plazos cortos para entregar tareas y la amenaza latente de ser despedido del trabajo la presión no siempre aporta positivamente en las labores de tipo creativo y muchas veces puede incrementar la experimentación de ansiedad, especialmente cuando los desafíos revisten mayor complejidad. No obstante, en tanto exista autoconfianza y las aptitudes sean acordes al reto laboral, el individuo podrá mejorar su desempeño, permitiendo configurar el estado de flujo propio del autotelismo. Llegar a tener metas autónomas (Martínez, 2013).

### **2.3 Marco conceptual**

#### **2.3.1 Estrés laboral**

Para la Organización Internacional del Trabajo, el estrés es la respuesta física y emocional a un daño causado por un desequilibrio entre las exigencias percibidas y los recursos y capacidades percibidos de un individuo para hacer frente a esas exigencias. El estrés relacionado con el trabajo está determinado por la organización del trabajo. Es un tipo de estrés que se da en el ámbito laboral y puede provocar daños en tu salud física y psicológica si no lo controlas a tiempo (OMS, 2016).

**2.3.1.1 Clima organizacional:** Son las relaciones laborales y personales que se desarrollan en todo lugar de trabajo.

El clima organizacional se caracteriza principalmente por la recepción que poseen colaboradores y los directivos de una empresa para trabajar en equipo de la mejor manera posible y respetando los derechos y deberes de todos por igual, el clima organizacional se centra en la planificación organización dirección y control en una determinada organización (Chaudhary, 2014).

**2.3.1.2 Estructura organizacional:** Son las distintas maneras en la que puede ser dividido el trabajo dentro de una organización para alcanzar sus objetivos y cumplir sus metas.

Se denomina estructura organizacional a la manera elegida por una organización para gestionar su actividad y sus recursos (Pérez, 2017).

**2.3.1.3 Territorio organizacional:** Es el lugar en donde un colaborador realiza sus funciones asignadas.

Según Dolan (2007) citado por Sánchez (2017) menciona que los principales estresores del ambiente laboral físico, a la falta de una iluminación inadecuada en el trabajo puede acarrear consecuencias negativas para la visión. El trabajar con ruido influye negativamente en la productividad y la vulnerabilidad a los accidentes, aumentando el porcentaje de errores. Adicionalmente, se reducen las conductas de cooperación y aumentan las actitudes negativas hacia los demás. La falta de espacio físico o la mala disposición del mismo pueden incrementar el número de movimientos a realizar, con el consiguiente esfuerzo y pérdida de tiempo.

**2.3.1.4 Tecnología:** Hace referencia a los materiales y equipos con las que cuenta el trabajador para realizar de manera adecuada su función y por tanto que respondan a las demandas de la organización, así como también se refiere al proceso de inducción que reciben los colaboradores para el uso de las mismas.

**2.3.1.5 Influencia del líder:** Es aquella persona que inspira y guía a un colaborador de una empresa mediante técnicas como la motivación, este elemento es de suma importancia para incrementar los esfuerzos en un grupo de trabajo con la finalidad de alcanzar los objetivos y cumplir las metas en la organización.

**2.3.1.6 Falta de cohesión:** La cohesión hace que un equipo de trabajo fomente la solidaridad, la participación, y la comprensión de que todos los integrantes funcionan para el bien propio y simultáneamente.

Cuando los trabajadores de una empresa no tienen la cohesión necesaria, no funcionan con el nivel de eficacia deseado ni consiguen los resultados esperados, estas situaciones tienen como consecuencia una baja productividad en la organización, conflictos que derivan en malas relaciones interpersonales, pérdida de la motivación e insatisfacción de las personas. Para conseguir los mejores resultados, todos los trabajadores deben realizar su trabajo de la manera más eficaz posible y coordinarse perfectamente, así se originan los equipos de alto rendimiento.

**2.3.1.7 Respaldo de grupo:** El respaldo de grupo es el apoyo que se tiene por parte de los colaboradores de un grupo determinado para lograr los objetivos en común de una organización.

### **2.3.2 Desempeño laboral:**

“El desempeño Laboral es el rendimiento laboral y la actuación que manifiesta el trabajador al efectuar las funciones y tareas principales que exige su cargo en el contexto laboral específico” (Chiavenato, 2001)

#### **2.3.2.1 Asistencia y puntualidad**

Asistencia: Es la presencia de una persona en un lugar determinado.

Puntualidad: Es la disciplina de estar a tiempo para cumplir nuestros compromisos y tareas asignadas.

**2.3.2.2 Trabajo en equipo:** Es la unión de dos o más personas organizadas de una forma determinada, las cuales cooperan para logran un objetivo en común o para el cumplimiento de una meta. El trabajo debe tener una estructura organizativa que favorezca la elaboración conjunta del trabajo y no que cada uno de los miembros realicen una parte del trabajo y juntarlas (Guitert & Giménez, 2008).

**2.3.2.3 Productividad:** Es el indicador de eficiencia que relaciona la cantidad de recursos utilizados con la cantidad de producción obtenida (Gonzalez, 2012).

**2.3.2.4 Respeto y responsabilidad:** El respeto es reconocer, apreciar y valorar a mi persona, así como a los demás, y a mi entorno.

**2.3.2.5 La Responsabilidad:** Es la virtud individual de concebir libre y conscientemente los máximos actos posibles de nuestra conducta.

Ser responsable: Es el valor de tratar de que todos nuestros actos sean realizados de acuerdo con una noción de justicia y de cumplimiento del deber en todos los sentidos, la responsabilidad es valiosa, porque es difícil de alcanzar.

**2.3.2.6 Calidad en el trabajo:** La Calidad de vida en el trabajo es la búsqueda de la satisfacción y bienestar del trabajador en la ejecución de sus tareas en las organizaciones. Por lo tanto, es necesario poner empeño para afianzar el espíritu emprendedor, la creatividad y la actuación en equipo para alcanzar las metas organizacionales y, en consecuencia, aumentar la probabilidad de obtener calidad de vida personal, social y familiar, aunque sean esferas distintas y en ellas se desempeñen papeles diferentes (Corrêa, 2013).

**2.3.2.7 Trabajo bajo presión:** Es trabajar bajo condiciones adversas, de tiempo o de sobrecarga de tareas, manteniendo la eficiencia y eficacia.

## Capítulo III

### Metodología de la investigación

#### 3.1 Tipo de investigación

El Tipo de investigación es descriptivo -correlacional ya que se describen relaciones entre dos o más categorías ,conceptos o variables en un momento determinado ,ya sea en términos correlacionales, o en función de una relación causa efecto (Hernandez Sampieri, Fernandez Collado, & Baptista Lucio, 2010).

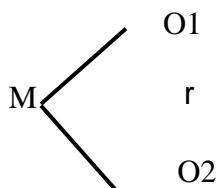
El enfoque de investigación es de tipo cuantitativo ya que utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico ,con el fin de establecer pautas de comportamiento y probar teorías (Hernandez Sampieri et al., 2010).

#### 3.2 Diseño de investigación

El Diseño es de la Investigación es no experimental de corte transversal ya que cuando se utiliza la investigación se centra en analizar cuál es el nivel o estado de una o varias variables en un momento dado o bien cuál es la relación entre un conjunto de variables en un punto en el tiempo (Hernandez Sampieri et al., 2010).

X =Estrés Laboral

Y =Desempeño Laboral



Dónde:

M: Muestra de estudio

O1: Estrés laboral

O2: Desempeño laboral

R: relación

Esto nos indica que existe relación indirecta del Estrés Laboral con el Desempeño Laboral.

Según (Valderrama, 2017) menciona “Estos diseños describen relaciones entre dos o más variables en un momento determinado” (p.70). La finalidad de la investigación es establecer la relación del estrés Laboral y desempeño laboral para luego establecer las respectivas conclusiones y recomendaciones.

### **3.3 Población y muestra**

#### **3.3.1 Población**

La población está conformada por 33 colaboradores que pertenecen a ADRA PERU, portafolio de microfinanzas, siendo hombres y mujeres con edades que oscilan entre los 22 hasta los 49 años. Se procedió a trabajar con el total, mediante el muestreo no probabilístico por criterio de la investigadora.

#### **3.3.2 Muestra**

Se utilizó el muestreo no probabilístico ya que la selección de las unidades de estudio que conforma la muestra no se realizó en forma aleatoria sino por conveniencia.

#### **Criterios de Inclusión**

- Personal de oficina: Jefes de Agencia y personal Administrativo.
- Personal de campo: Asesores de servicio y auxiliares de operaciones

#### **Criterios de Exclusión**

- Personal de Limpieza.

Tabla 1

*Identificación de la muestra-puestos y cantidad de colaboradores en las Agencias de Arequipa y Tacna.*

Puesto	Cantidad
Jefes de agencia	2
Supervisión	1
Asesores de servicio	22
Asistentes Administrativos	3
Auxiliar de operaciones	2
Área Espiritual	1
Bienestar Integral	2
Total	33

*Fuente: Elaboración propia*

Debido a que la población es pequeña, no es necesario calcular la muestra, se considerara a 33 colaboradores, cabe resaltar que en la muestra se realizó la exclusión del personal de limpieza.

### **3.4 Operalización de variables**

Variable 1 =Estrés laboral

Variable 2= Desempeño laboral

X =Estrés laboral

Y =Desempeño laboral



## Operacionalización de variables

Tabla 2

*Dimensiones e indicadores de variable estrés laboral y desempeño*

### “EL ESTRÉS LABORAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS COLABORADORES DE ADRA PERU EN EL PORTAFOLIO DE MICROFINANZAS EN LAS AGENCIAS DE AREQUIPA Y TACNA, 2019”

#### Matriz Operacional de la Variable

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	MEDICIÓN	METODOLOGIA
<b>Estrés Laboral</b>	1. Clima organizacional	1. Misión y metas de la organización	1=Nunca	<b>Tipo de investigación:</b> Correlacional  <b>Diseño de investigación:</b> No experimental Transversal  <b>Población:</b> Colaboradores de ADRA PERÚ en las
		2. Estrategia de la organización	2= Raras veces	
		3. Las políticas generales dirección y objetivos	3=Ocasionalmente	
	2. Estructura organizacional	1. Rendir informes	4=Algunas veces	
		2. Control sobre el trabajo	5=Frecuentemente	
		3. La estructura formal	6=Generalmente	
		4. La cadena de mando	7= Siempre	
	3. Territorio organizacional	1. Espacio privado de trabajo	Estrés bajo 25-90	
	4. Tecnología	1. Conocimiento técnico	Estrés medio 91-117	
			Estrés 118-153	
		Estrés alto 154-175		

		2. Uso de tecnología.		Agencias de Arequipa y Tacna.									
	5. Influencia del líder	1. Supervisión											
	6. Falta de cohesión	1. Grupo de trabajo											
		2. Estatus o prestigio dentro de la organización											
	7. Respaldo del grupo	1. Respaldo de metas profesionales											
<b>Desempeño Laboral</b>	1. Asistencia y puntualidad	1. Asistencia	<b>Baremo de Desempeño Laboral</b> <table border="1" data-bbox="1391 794 1733 1171"> <tr> <td>malo</td> <td>30</td> <td>70</td> </tr> <tr> <td>regular</td> <td>71</td> <td>95</td> </tr> <tr> <td>bueno</td> <td>96</td> <td>120</td> </tr> </table>	malo	30	70	regular	71	95	bueno	96	120	<b>Muestra:</b> Técnicas: Encuesta  <b>Instrumentos:</b> Cuestionario
		malo		30	70								
		regular		71	95								
	bueno	96		120									
	2. Horario de trabajo												
	3. Puntualidad												
	2. Trabajo en equipo	1. Relaciones interpersonales											
		2. Cooperación											
		3. Solidaridad											
	3. Productividad	1. Eficiencia											
2. Trabajo sin necesidad de Supervisión													
3. Objetivos de la organización													
4. Respeto y responsabilidad	1. Normas de la organización												
			1=Nunca 2=A veces										

		2. Respeto	3= Casi Siempre 4=Siempre	<b>Diseño estadístico:</b> SPSS versión 22
		3. Uso adecuado del equipo de trabajo		
	5. Calidad en el trabajo	1. Cumplimiento de necesidades		
		2. Mejora continua		
		3. Conocimiento		
	6. Trabajo bajo presión	1. Exceso de trabajo		
		2. Adaptabilidad		
		3. Ausentismo		

### **3.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

En la presente Investigación se analizan dos variables (Variable 1: Estrés laboral y Variable 2: Desempeño laboral), para lo cual la técnica utilizada es la encuesta, cuyo instrumento es el cuestionario, para la medición de las variables.

#### **Encuesta**

Se aplicó a todos los colaboradores de ADRA PERU en la agencia de Arequipa, que está conformado por el portafolio de microfinanzas en Arequipa y Tacna.

La variable de estrés laboral estuvo conformada por 25 ítems en las cuales medirán las dimensiones que caracterizan al estrés laboral. Se consideró las siguientes Dimensiones: Clima organizacional, estructura organizacional, territorio organizacional, tecnología, influencia del líder, falta de cohesión y respaldo de grupo. El presente instrumento fue validado por (Sanchez, 2017)

La variable de desempeño laboral estuvo conformada por 30 Ítems en las cuales se medirán las dimensiones: Asistencia y puntualidad, trabajo en equipo, productividad, respeto y responsabilidad, calidad en el trabajo y trabajo bajo presión. El presente instrumento fue validado por(Cerna, 2017).

Para saber si el instrumento de medición es confiable y válido se realizó el cálculo de la confiabilidad por el método de Coeficiente alfa de Cronbach, sin embargo, el instrumento que se utilizó ya fue validado en otro proyecto de investigación, sin embargo, respecto al instrumento de estrés laboral dio como confiabilidad (0,949) y el instrumento de desempeño laboral dio como confiabilidad (0,935) ambos resultados se mostraran en la parte de anexos.

El instrumento que se utilizó para la variables de estrés laboral ya fue validado en el proyecto de investigación: Estrés laboral y desempeño laboral en evaluadores de certificaciones de Dirección General de Salud Ambiental (Sanchez, 2017).

El instrumento que se utilizó para la variable de Desempeño laboral ya fue validado en el proyecto de investigación.

### **3.6 Plan de Procesamiento de datos**

Para este estudio se utilizó una encuesta para así determinar la relación del estrés con el desempeño laboral en los colaboradores de ADRA PERU en las Agencias de Arequipa y Tacna, por lo tanto, las encuestas fueron procesados en el programa estadístico Statical Package for the Social Sciences (SPSS), versión 22. Para el análisis de datos se utilizó la prueba estadística Pearson.

**Capítulo IV**  
**Resultados.**

Tabla 3

*Genero en los colaboradores de ADRA PERU en las agencias de Arequipa y Tacna*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Femenino	30	90,9	90,9	90,9
	Masculino	3	9,1	9,1	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos del SPSS

El 90,9% de los colaboradores de ADRA PERU son de género femenino y el 9,1% de género masculino.

Tabla 4

*Puestos en los colaboradores de ADRA PERU en las agencias de Arequipa y Tacna*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Jefe de Agencia	2	6,1	6,1	6,1
	Supervisor	1	3,0	3,0	9,1
	Asesor de Servicio	25	75,8	75,8	84,8
	Auxiliar de Operaciones	1	3,0	3,0	87,9
	Asistente Administrativo	2	6,1	6,1	93,9
	BI	2	6,1	6,1	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos del SPSS

El 75,8% de las encuestas se realizó a los asesores de servicio, el 6,1% a los jefes de agencia, asistentes administrativos y bienestar integral y el 3% a la supervisora.

#### 4.1 En relación a la hipótesis general

Con respecto a los niveles de estrés laboral que presentan los colaboradores de ADRA PERU en las Agencias de Arequipa y Tacna, la tabla 2 muestra que el 75.8% presenta un nivel de estrés bajo, el 18.2% presenta un nivel de estrés medio y el 6.1% de los colaboradores presentan estrés y ningún colaborador presenta un nivel de estrés alto.

Tabla 5

*Nivel de estrés laboral que presentan los colaboradores de ADRA PERU en el portafolio de microfinanzas en las Agencias de Arequipa y Tacna – 2019.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Estrés bajo	25	75,8	75,8	75,8
Estrés medio	6	18,2	18,2	93,9
Estrés	2	6,1	6,1	100,0
Total	33	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos del SPSS

Tabla 6

*Nivel de desempeño laboral en los colaboradores de ADRA PERU en el portafolio de microfinanzas en las Agencias de Arequipa y Tacna – 2019.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Regular	17	51,5	51,5	51,5
Bueno	16	48,5	48,5	100,0
Total	33	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos del SPSS

La tabla 4 muestra los niveles de desempeño laboral que presentan los colaboradores en el portafolio de micro finanzas de ADRA PERU en las Agencias de Arequipa y Tacna-2019, y se evidencia que el 51.5% de los colaboradores presenta un nivel de desempeño regular, el 48.5% presenta un nivel de desempeño bueno y ningún colaborador presenta un nivel de desempeño bajo.

#### 4.1.1 Planteamiento del modelo

$$y = f(x)$$

#### 4.1.2 Comportamiento de las variables según el gráfico de dispersión

Variable  $x$  = Estrés laboral.

Variable  $y$  = Desempeño Laboral.

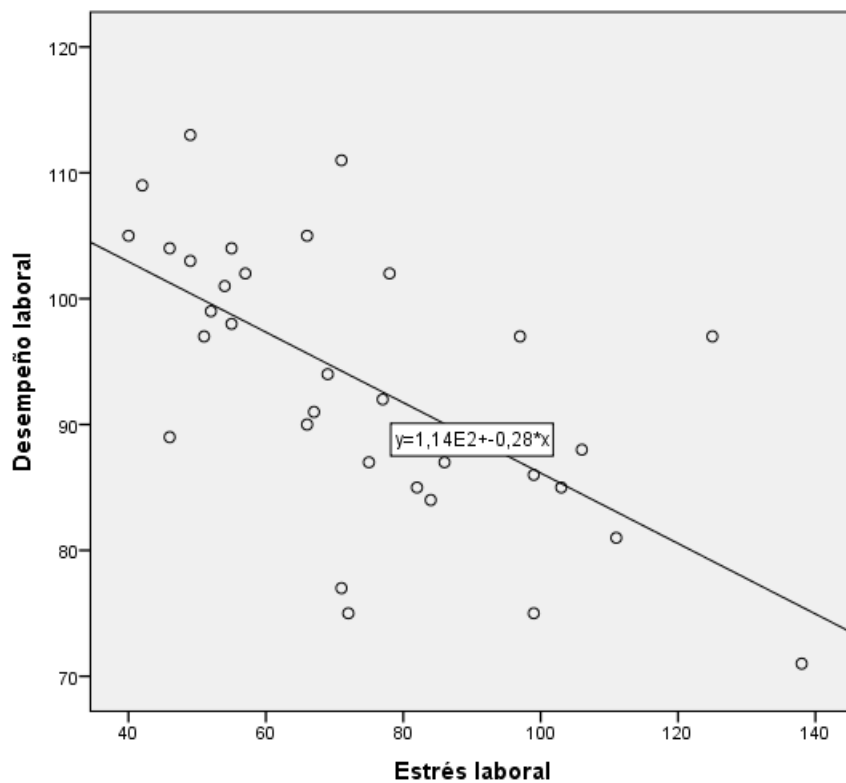


Figura 1: Dispersión de las Variables Estrés Laboral y Desempeño Laboral

La figura 1 evidencia una distribución indirecta, no existiendo mucha dispersión entre los puntos, permitiendo afirmar que existe correlación entre las variables.



### 4.1.3 Modelo de ecuación de las variables

Tabla

7

*Nivel de desempeño laboral en los colaboradores de ADRA PERU en el portafolio de microfinanzas en las Agencias de Arequipa y Tacna – 2019.*

Modelo		Coeficientes estandarizados		no	Coeficientes estandarizados	
		B	Error estándar	Beta	T	Sig.
1	(Constante)	114,130	4,791		23,821	,000
	Estrés laboral	-,280	,062	-,632	-4,545	,000

Fuente: Base de datos del SPSS

El análisis de coeficientes muestra que los resultados se comportan en un modelo lineal, y presentan relación entre las variables estrés laboral y desempeño laboral.

Donde la pendiente de la recta de regresión es.

$$b = \frac{n * \sum x_i * y_i - (\sum x_i) * (\sum y_i)}{n * \sum x_i^2 - (\sum x_i)^2} = -.280$$

Este resultado afirma que la relación entre las variables es indirecta con una pendiente de -,280.

La intersección con el eje Y es:

$$a = \frac{\sum y_i - b * \sum x_i}{n} = 114.130$$

#### 4.1.4 Coeficiente de correlación y determinación de Pearson

Tabla 8

*Análisis de correlación entre estrés laboral y desempeño laboral*

		Estrés laboral	Desempeño laboral
Estrés laboral	Correlación de Pearson	1	-,632**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	33	33
Desempeño laboral	Correlación de Pearson	-,632**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	33	33

Fuente: Base de datos del SPSS

Tabla

9

*Resumen del modelo de correlación y determinación de Pearson entre estrés laboral y desempeño laboral*

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,632 <sup>a</sup>	,400	,381	8,640

Fuente: Base de datos del SPSS

El análisis de correlación determina la existencia de una relación indirecta y significativa entre estrés laboral y desempeño laboral que presentan los colaboradores en ADRA PERU portafolio de microfinanzas en las Agencias de Arequipa y Tacna, se aprecia un coeficiente de correlación  $r = -.632$ , como se observa en la tabla 5, siendo esta relación significativa ( $\text{sig} = .000$ ), por otro lado el coeficiente de determinación declara que el  $r^2 = .400$  indicando que la variación del desempeño laboral se explica por la variación del estrés laboral en un 40.00%, la cual es significativa como se evidencia en la tabla 7.

#### 4.1.5 Planteamiento de hipótesis

**H<sub>0</sub>: b = 0:** El estrés laboral que presentan los colaboradores en el portafolio de microfinanzas en las Agencias de Arequipa y Tacna no es significativo o relevante para explicar la relación con el desempeño laboral.

**H<sub>a</sub>: b ≠ 0:** El estrés laboral que presentan los colaboradores en el portafolio de microfinanzas en las Agencias de Arequipa y Tacna es significativo o relevante para explicar la relación con el desempeño laboral.

#### 4.1.6 Regla de decisión

Rechazar H<sub>0</sub> si sig < α

Aceptar H<sub>0</sub> si sig > α

#### 4.1.7 Estadístico de prueba

Tabla 10

*Análisis de ANOVA entre estrés laboral y desempeño laboral*

Modelo		Suma de cuadrados	de gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	1542,044	1	1542,044	20,657	,000 <sup>b</sup>
	Residuo	2314,138	31	74,650		
	Total	3856,182	32			

Fuente: Base de datos del SPSS

El análisis de ANOVA muestra que las variables se relacionan indirectamente sig.=0.000 < α = 0.05; estos resultados declaran una relación indirecta entre estrés laboral y desempeño laboral.

#### 4.1.8 Regla de decisión

Como el valor de sig. = 0.000 <  $\alpha$  = 0.05 Se rechaza  $H_0$ , a favor de la  $H_a$ ; declarando que el estrés laboral se relaciona indirectamente con el desempeño laboral en los colaboradores de ADRA PERU portafolio de microfinanzas en las Agencias de Arequipa y Tacna-2019.

#### 4.1.9 Interpretación

A un nivel de significancia del 5%, existe correlación indirecta y significativa entre estrés laboral y desempeño laboral en los colaboradores de ADRA PERU portafolio de microfinanzas en las Agencias de Arequipa y Tacna, es decir, a mayor nivel de estrés laboral menor desempeño laboral.

#### 5.1 En relación a la primera hipótesis específica

Tabla 11

*Nivel de estrés laboral en su dimensión de clima organizacional en los colaboradores de ADRA PERU en el portafolio de microfinanzas en las Agencias de Arequipa y Tacna-2019*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Estrés bajo	24	72,7	72,7	72,7
	Estrés medio	8	24,2	24,2	97,0
	Estrés	1	3,0	3,0	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos del SPSS

La tabla 9 muestra el nivel de estrés laboral en su dimensión de clima organizacional de ADRA PERU en el portafolio de microfinanzas en las Agencias de Arequipa, y se evidencia que en la dimensión de clima organizacional el 72.7% presenta un nivel de estrés bajo, el 24.2% presenta un estrés medio y el 3% presentan estrés y ningún colaborador presenta un nivel de estrés alto.

### 5.1.2 Planteamiento del modelo

$$y = f(x)$$

### 5.1.2 Comportamiento de las variables según el gráfico de dispersión

Variable  $x$  = Estrés Laboral en su dimensión de clima organizacional

Variable  $y$  = Desempeño Laboral.

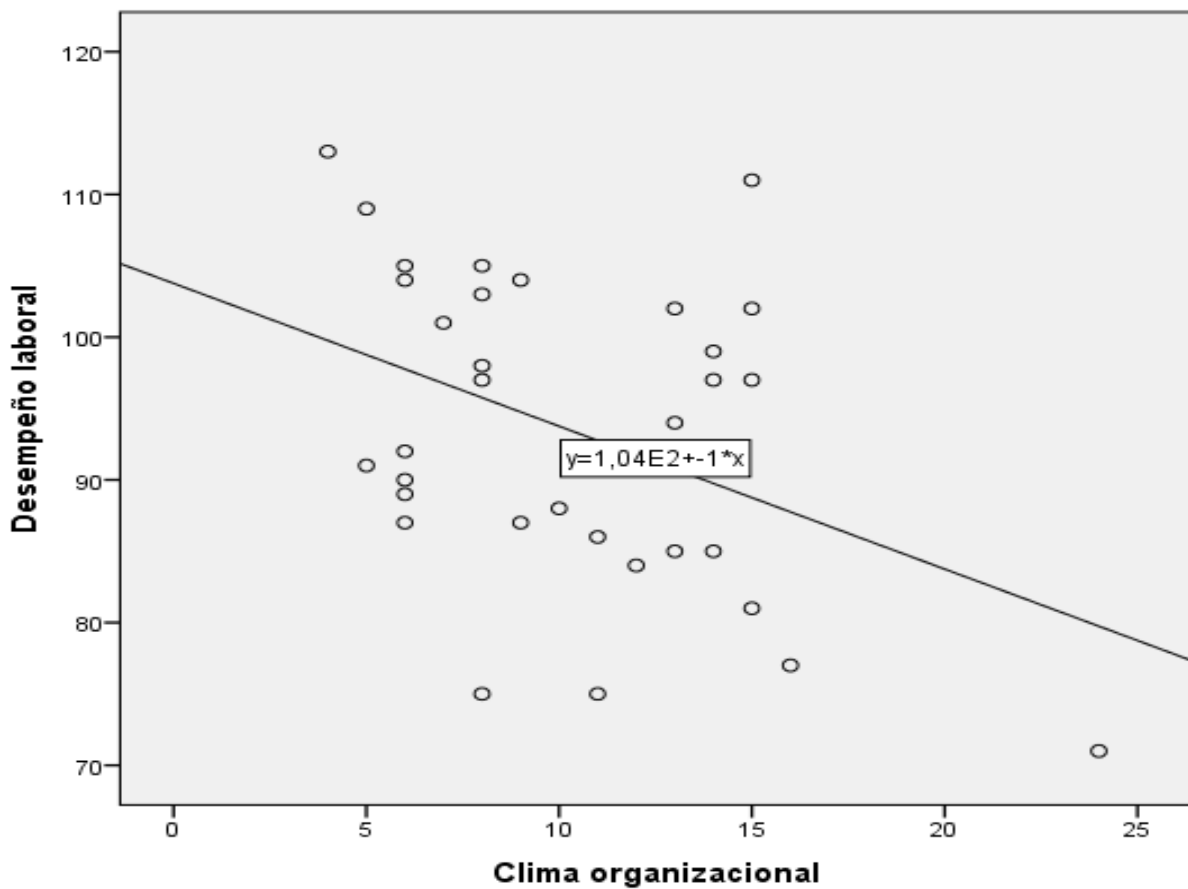


Figura 2: Dispersión de la variable de estrés laboral en la dimensión de clima organizacional

La figura 2 evidencia una distribución indirecta, no existiendo mucha dispersión entre los puntos, permitiendo afirmar que existe correlación entre la dimensión de clima organizacional del estrés laboral y desempeño laboral.

### 5.1.3 Modelo de ecuación de las variables

Tabla 12

*Análisis de coeficientes entre la dimensión de clima organizacional del estrés laboral y desempeño laboral.*

Modelo	B	Error estándar	Coeficientes		
			Coeficientes no estandarizados	estandarizados	
			Beta	t	Sig.
1 (Constante)	103,767	4,574		22,684	,000
Clima organizacional	-1,001	,409	-,402	-2,447	,020

Fuente: Base de datos del SPSS

El análisis de coeficientes muestra que los resultados se comportan en un modelo lineal, y presentan relación entre las variables de estrés laboral en la dimensión de clima organizacional y desempeño laboral.

Donde la pendiente de la recta de regresión es

$$b = \frac{n * \sum x_i * y_i - (\sum x_i) * (\sum y_i)}{n * \sum x_i^2 - (\sum x_i)^2} = -1.001$$

Este resultado afirma que la relación entre las variables es indirecta con una pendiente de -1.001

La intersección con el eje Y es:

$$a = \frac{\sum y_i - b * \sum x_i}{n} = 103.767$$

El modelo de estimación de la ecuación se presenta de la siguiente manera:

$$y = a + bx = 103.767 - 1.001x$$

### 5.1.4 Coeficiente de correlación y determinación de Pearson

Tabla 13

*Análisis de correlación entre la dimensión de clima organizacional y desempeño laboral*

		Desempeño laboral	Clima organizacional
Desempeño laboral	Correlación de Pearson	1	-,402*
	Sig. (bilateral)		,020
	N	33	33
Clima organizacional	Correlación de Pearson	-,402*	1
	Sig. (bilateral)	,020	
	N	33	33

Fuente: Base de datos del SPSS

Tabla 14

*Resumen del modelo de correlación y determinación de Pearson entre la dimensión de clima organizacional del estrés laboral y desempeño laboral.*

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,402 <sup>a</sup>	,162	,135	10,211

Fuente: Base de datos del SPSS

El análisis de correlación determina la existencia de una relación indirecta y significativa entre la dimensión de clima organizacional y desempeño laboral que presentan los colaboradores de ADRA PERU portafolio microfinanzas en las Agencias de Arequipa y Tacna, se aprecia un coeficiente de correlación  $r = -.402$ , como se observa en la tabla 11, siendo esta relación significativa ( $\text{sig} = 0.020$ ), por otro lado el coeficiente de determinación declara que el  $r^2 = .162$  indicando que la variación de la variable estrés laboral en la dimensión clima organizacional se explica por la variación del desempeño laboral en 16.2%, la cual es significativa como se evidencia en la tabla 11.

### 5.1.5 Planteamiento de hipótesis

**H<sub>0</sub>: b = 0:** El estrés laboral que presentan los colaboradores de ADRA PERU portafolio de microfinanzas en las Agencias de Arequipa y Tacna respecto a la dimensión de clima organizacional no es significativo o relevante para explicar la relación con el desempeño laboral.

**H<sub>a</sub>: b ≠ 0:** El estrés laboral que presentan los colaboradores de ADRA PERU portafolio de microfinanzas en las Agencias de Arequipa y Tacna respecto a la dimensión de clima organizacional es significativo o relevante para explicar la relación con el desempeño laboral.

### 5.1.6 Regla de decisión

Rechazar H<sub>0</sub> si sig < α

Aceptar H<sub>0</sub> si sig > α

### 5.1.7 Estadístico de prueba

Tabla 15

*Análisis de ANOVA entre la dimensión de clima organizacional del estrés laboral y desempeño laboral*

Modelo	Suma de cuadrados	Gl	Media cuadrática	F	Sig.
1 Regresión	624,122	1	624,122	5,986	,020 <sup>b</sup>
Residuo	3232,060	31	104,260		
Total	3856,182	32			

Fuente: Base de datos del SPSS

El análisis de ANOVA muestra que las variables se relacionan indirectamente sig.=0.020 < α = 0.05; estos resultados declaran una relación entre la dimensión de clima organizacional del estrés laboral y desempeño laboral



### 5.1.8 Regla de decisión

Como el valor de sig. = 0.020 <  $\alpha$  = 0.05 Se rechaza  $H_0$ , a favor de la  $H_a$ ; declarando que la dimensión de clima organizacional del estrés laboral se relaciona con el desempeño laboral en los colaboradores de ADRA PERU portafolio de microfinanzas en las Agencias de Arequipa y Tacna.

### 5.1.9 Interpretación

A un nivel de significancia del 5%, existe correlación indirecta y significativa entre la dimensión de clima organizacional del estrés laboral y desempeño laboral en el portafolio de microfinanzas en las Agencias de Arequipa y Tacna, es decir, sino hay un buen clima organizacional en ambas Agencias el nivel de estrés aumentará y esto como consecuencia traerá un menor desempeño laboral y esto lo podemos ya que en los resultados nos muestra una correlación negativa significativa.

## 5.2 En relación a la segunda hipótesis específica

Tabla 16

*Nivel de estrés laboral en su dimensión de estructura organizacional en los colaboradores de ADRA PERU en el portafolio de microfinanzas en las Agencias de Arequipa y Tacna-2019*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Estrés bajo	21	63,6	63,6	63,6
Estrés medio	8	24,2	24,2	87,9
Estrés	4	12,1	12,1	100,0
Total	33	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos del SPSS

La tabla 14 muestra los niveles de estrés laboral en su dimensión de estructura organizacional en los colaboradores de ADRA PERU en el portafolio de microfinanzas en las Agencias de Arequipa y Tacna, y se evidencia que el 63.6% presenta un nivel de estrés

bajo, el 24.2% presenta un nivel de estrés medio y el 12.1 presentan estrés y ningún colaborador presenta un nivel de estrés alto dentro de la dimensión de estructura organizacional.

### 5.2.1 Planteamiento del modelo

$$y = f(x)$$

### 5.2.2 Comportamiento de las variables según el gráfico de dispersión

Variable  $x$  = Estrés Laboral en su dimensión de estructura organizacional

Variable  $y$  = Desempeño Laboral

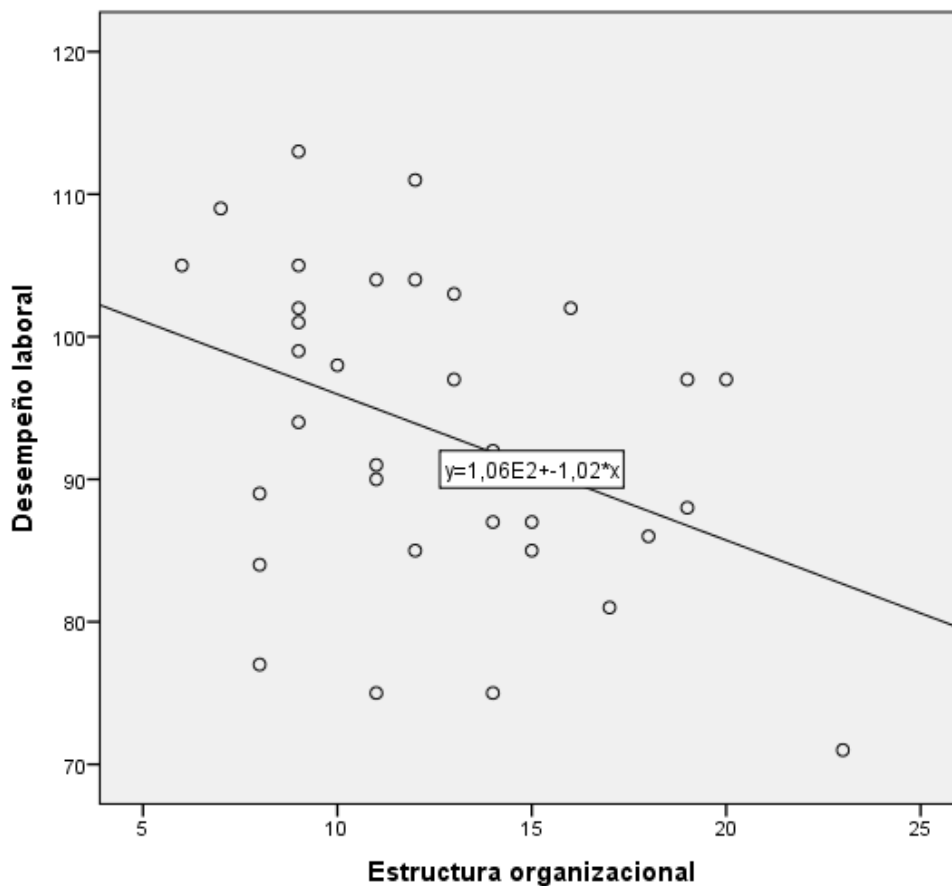


Figura 3: Dispersión de la dimensión de estructura organizacional del estrés laboral y desempeño laboral

La figura 3 evidencia una distribución indirecta, no existiendo mucha dispersión entre los puntos, permitiendo afirmar que existe correlación entre la dimensión de estructura organizacional del estrés laboral y la variable de desempeño laboral.

### 5.2.3 Modelo de ecuación de las variables

Tabla 17

*Análisis de coeficientes entre la dimensión de estructura organizacional del estrés laboral y desempeño laboral.*

Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados		
		B	Error estándar	Beta	t	Sig.
1	(Constante)	106,214	5,713		18,591	,000
	Estructura organizacional	-1,025	,436	-,389	-2,352	,025

Fuente: Base de datos del SPSS

El análisis de coeficientes muestra que los resultados se comportan en un modelo lineal, y presentan relación entre la dimensión de estructura organizacional del estrés y desempeño laboral

Donde la pendiente de la recta de regresión es

$$b = \frac{n * \sum x_i * y_i - (\sum x_i) * (\sum y_i)}{n * \sum x_i^2 - (\sum x_i)^2} = -.1.025$$

Este resultado afirma que la relación entre la dimensión de la variable 1 es indirecta con una pendiente de -1.025

La intersección con el eje Y es:

$$a = \frac{\sum y_i - b * \sum x_i}{n} = 106.214$$

El modelo de estimación de la ecuación se presenta de la siguiente manera:

$$y = a + bx = 106.214 - 1.025x$$

### 5.2.4 Coeficiente de correlación y determinación de Pearson

Tabla 18

*Análisis de correlación entre la dimensión de estructura organizacional del estrés laboral y desempeño laboral*

		Estructura organizacional	Desempeño laboral
Estructura organizacional	Correlación de Pearson	1	-,389*
	Sig. (bilateral)		,025
	N	33	33
Desempeño laboral	Correlación de Pearson	-,389*	1
	Sig. (bilateral)	,025	
	N	33	33

Fuente: Base de datos del SPSS

Tabla 19

*Análisis de correlación entre la dimensión de estructura organizacional del estrés laboral y desempeño laboral.*

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,389 <sup>a</sup>	,151	,124	10,274

Fuente: Base de datos del SPSS

El análisis de correlación determina la existencia de una relación indirecta y significativa entre la dimensión de estructura organizacional del estrés laboral y desempeño laboral que presentan los colaboradores de ADRA PERU en el portafolio de microfinanzas en las Agencias de Arequipa y Tacna, se aprecia un coeficiente de correlación  $r = -.389$ , como se observa en la tabla 16, siendo esta relación significativa, ( $\text{sig} = 0.25$ ) por otro lado el coeficiente de determinación declara que el  $r^2 = .151$  indicando que la variación de la dimensión de estructura organizacional del estrés

laboral se explica por la variación del desempeño laboral en un 12.4%, la cual es significativa como se evidencia en la tabla 16.

### 5.2.5 Planteamiento de hipótesis

**H<sub>0</sub>: b = 0:** El estrés laboral que presentan los colaboradores de ADRA PERU portafolio de microfinanzas en las Agencias de Arequipa y Tacna respecto a la dimensión de estructura organizacional no es significativo o relevante para explicar la relación con el desempeño laboral.

**H<sub>a</sub>: b ≠ 0:** El estrés laboral que presentan los colaboradores de ADRA PERU portafolio de microfinanzas en las Agencias de Arequipa y Tacna respecto a la dimensión de estructura organizacional es significativo o relevante para explicar la relación con el desempeño laboral.

### 5.2.6 Regla de decisión

Rechazar H<sub>0</sub> si sig < α

Aceptar H<sub>0</sub> si sig > α

### 5.2.7 Estadístico de prueba

Tabla 20

*Análisis de ANOVA entre la dimensión de estructura organizacional del estrés laboral y desempeño laboral*

Modelo		Suma de cuadrados	Gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	583,789	1	583,789	5,530	,025 <sup>a</sup>
	Residuo	3272,393	31	105,561		
	Total	3856,182	32			

Fuente: Base de datos del SPSS

El análisis de ANOVA muestra que las variables se relacionan indirectamente  $\text{sig.} = 0.025 < \alpha = 0.05$ ; estos resultados declaran una relación entre la dimensión de estructura organizacional del estrés laboral y desempeño laboral.

### **5.2.8 Regla de decisión**

Como el valor de  $\text{sig.} = 0.025 < \alpha = 0.05$  Se rechaza  $H_0$ , a favor de la  $H_a$ ; declarando que la dimensión de estructura organizacional del estrés laboral se relaciona con el desempeño laboral en los colaboradores de ADRA PERU en el portafolio de microfinanzas en las Agencias de Arequipa y Tacna.

### **5.2.9 Interpretación**

A un nivel de significancia del 5%, existe correlación indirecta y significativa entre la dimensión de estructura organizacional del estrés laboral y desempeño laboral en los colaboradores de ADRA PERU en el portafolio de microfinanzas en las Agencias de Arequipa y Tacna, es decir mientras en la organización no haya un buen ambiente laboral esto provocara estrés en los colaboradores y como consecuencia podría haber una disminución de productividad.

### 5.3 En relación a la tercera hipótesis específica

Tabla 21

*Nivel de estrés laboral en su dimensión de territorio organizacional en los colaboradores de ADRA PERU en el portafolio de microfinanzas en las Agencias de Arequipa y Tacna-2019.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Estrés bajo	24	72,7	72,7	72,7
Estrés medio	7	21,2	21,2	93,9
Estrés	2	6,1	6,1	100,0
Total	33	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos del SPSS

La tabla 19 muestra los niveles de estrés laboral en la dimensión territorio organizacional que presentan los colaboradores de ADRA PERU en el portafolio de microfinanzas en las Agencias de Arequipa y Tacna y se evidencia que el 72.7% presenta un nivel de estrés bajo, el 21.2% presenta un nivel de estrés medio y el 6.1% presentan estrés y ningún colaborador presenta un nivel de estrés alto dentro de la dimensión de territorio organizacional.

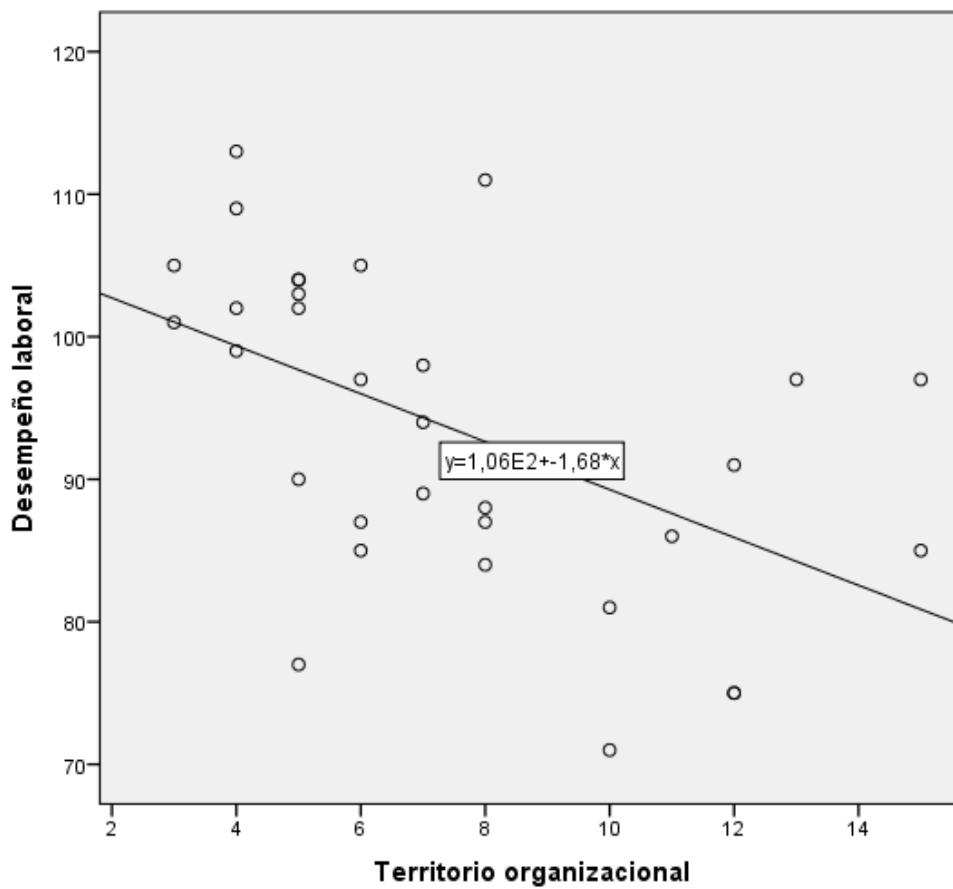
#### 5.3.1 Planteamiento del modelo

$$y = f(x)$$

#### 5.3.2 Comportamiento de las variables según el gráfico de dispersión

Variable  $x$  = Estrés Laboral en su dimensión de territorio organizacional

Variable  $y$  = Desempeño Laboral.



*Figura 4:* Dispersión de la dimensión de territorio organizacional del estrés laboral y desempeño laboral

La figura 4 evidencia una distribución indirecta, no existiendo mucha dispersión entre los puntos, permitiendo afirmar que existe correlación entre la dimensión de territorio organizacional y desempeño laboral



### 5.3.3 Modelo de ecuación de las variables

Tabla 22

*Análisis de coeficientes entre la dimensión de territorio organizacional del estrés laboral y desempeño laboral.*

Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados		
	B	Error estándar	Beta	T	Sig.
1 (Constante)	106,082	4,085		25,968	,000
Territorio organizacional	-1,680	,497	-,519	-3,383	,002

Fuente: Base de datos del SPSS

El análisis de coeficientes muestra que los resultados se comportan en un modelo lineal, y presentan relación entre la dimensión de territorio organizacional del estrés laboral y desempeño laboral

Donde la pendiente de la recta de regresión es

$$b = \frac{n * \sum x_i * y_i - (\sum x_i) * (\sum y_i)}{n * \sum x_i^2 - (\sum x_i)^2} = -1.680$$

Este resultado afirma que la relación entre las variables es indirecta con una pendiente de -1.680

La intersección con el eje Y es:

$$a = \frac{\sum y_i - b * \sum x_i}{n} = 106.082$$

El modelo de estimación de la ecuación se presenta de la siguiente manera:

$$y = a + bx = 106.082 - 1.680x$$

### 5.3.4 Coeficiente de correlación y determinación de Pearson

Tabla 23

*Análisis de correlación entre la dimensión de territorio organizacional del estrés laboral y desempeño laboral.*

		Desempeño laboral	Territorio organizacional
Desempeño laboral	Correlación de Pearson	1	-,519**
	Sig. (bilateral)		,002
	N	33	33
Territorio organizacional	Correlación de Pearson	-,519**	1
	Sig. (bilateral)	,002	
	N	33	33

Fuente: Base de datos del SPSS

Tabla 24

*Resumen del modelo de correlación y determinación de Pearson entre la dimensión de territorio organizacional del estrés y desempeño laboral.*

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,519 <sup>a</sup>	,270	,246	9,532

Fuente: Base de datos del SPSS

El análisis de correlación determina la existencia de una relación indirecta y significativa entre la dimensión de territorio organizacional del estrés laboral y desempeño laboral en los colaboradores de ADRA PERU en el portafolio de microfinanzas en las agencias de Arequipa y Tacna en donde se aprecia un coeficiente de correlación  $r = -.519$ , como se observa en la tabla 21, siendo esta relación significativa, por otro lado el coeficiente de determinación declara que el  $r^2 = .270$  indicando que la variación de la dimensión del territorio organizacional se explica por la variación del desempeño laboral en un 27.00%, la cual es significativa como se evidencia en la tabla 21.

### 5.3.5 Planteamiento de hipótesis

**H<sub>0</sub>: b = 0:** El estrés laboral que presentan los colaboradores de ADRA PERU portafolio de microfinanzas en las Agencias de Arequipa y Tacna respecto a la

dimensión de territorio organizacional no es significativo o relevante para explicar la relación con el desempeño laboral.

**H<sub>a</sub>: b ≠ 0:** El estrés laboral que presentan los colaboradores de ADRA PERU portafolio de microfinanzas en las Agencias de Arequipa y Tacna respecto a la dimensión de territorio organizacional es significativo o relevante para explicar la relación con el desempeño laboral.

### 5.3.6 Regla de decisión

Rechazar H<sub>0</sub> si sig < α

Aceptar H<sub>0</sub> si sig > α

### 5.3.7 Estadístico de prueba

Tabla 25

*Análisis de ANOVA entre la dimensión de territorio organizacional del estrés laboral y desempeño laboral.*

Modelo		Suma de cuadrados	Gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	1039,596	1	1039,596	11,442	,002 <sup>a</sup>
	Residuo	2816,586	31	90,858		
	Total	3856,182	32			

Fuente: Base de datos del SPSS

El análisis de ANOVA muestra que las variables se relacionan indirectamente sig.=0.002 < α = 0.05; estos resultados declaran una relación entre territorio organizacional del estrés laboral y desempeño laboral.

### 5.3.8 Regla de decisión

Como el valor de sig. = 0.002 < α = 0.05 Se rechaza H<sub>0</sub>, a favor de la H<sub>a</sub>; declarando que la dimensión de territorio organizacional del estrés laboral se relaciona con

el desempeño laboral en los colaboradores de ADRA PERU en el portafolio de microfinanzas en las Agencias de Arequipa y Tacna.

### 5.3.9 Interpretación

A un nivel de significancia del 5%, existe correlación indirecta y significativa entre la dimensión de territorio organizacional del estrés laboral y desempeño laboral en los colaboradores de ADRA PERU en las Agencias de Arequipa y Tacna, es decir, a cuando un colaborador no tiene un espacio privado de la organización esto causa estrés y como consecuencia genera un menor desempeño laboral.

### 5.4 En relación a la cuarta hipótesis específico

Tabla 26

*Nivel de estrés laboral en su dimensión de tecnología en los colaboradores de ADRA PERU en el portafolio de microfinanzas en las Agencias de Arequipa y Tacna-2019*

		Porcentaje			
		Frecuencia	Porcentaje	válido	Porcentaje acumulado
Válido	Estrés bajo	19	57,6	57,6	57,6
	Estrés medio	10	30,3	30,3	87,9
	Estrés	4	12,1	12,1	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos del SPSS

La tabla 24 muestra los niveles de estrés laboral en su dimensión de tecnología del estrés laboral en los colaboradores de ADRA PERU en el portafolio de microfinanzas en las Agencias de Arequipa y Tacna, y se evidencia que el 57.6% presenta un nivel de estrés bajo, el 30.3% presenta un nivel de estrés medio y el 12.1 presentan estrés y ningún colaborador presenta un nivel de estrés alto dentro de la dimensión de tecnología del estrés laboral.

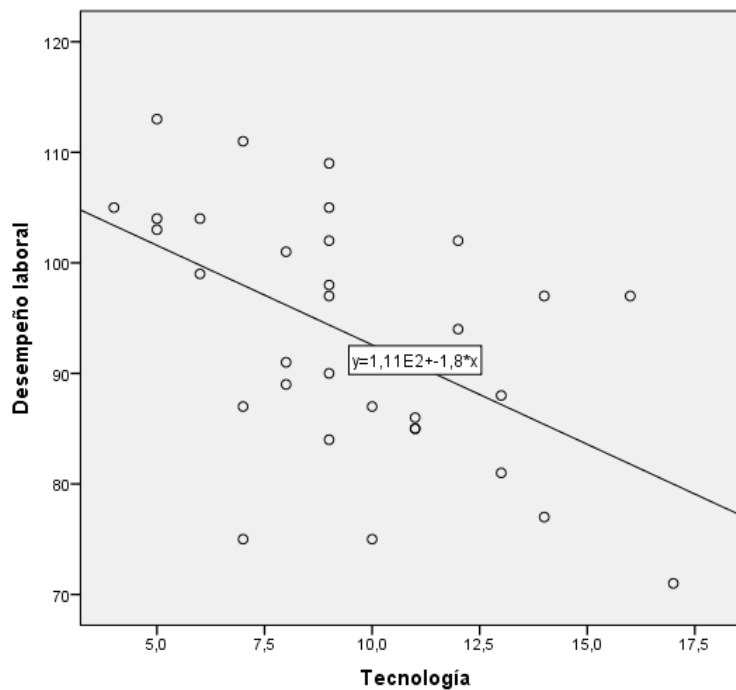
### 5.4.1 Planteamiento del modelo

$$y = f(x)$$

### 5.4.2 Comportamiento de las variables según el gráfico de dispersión

Variable  $x$  = Estrés Laboral en su dimensión de tecnología

Variable  $y$  = Desempeño laboral.



*Figura 5:* Dispersión de la variable de estrés laboral en la dimensión de tecnología y desempeño laboral

La figura 5 evidencia una distribución indirecta, no existiendo mucha dispersión entre los puntos, permitiendo afirmar que existe correlación entre la dimensión de tecnología del estrés laboral y la variable de desempeño laboral

### 5.4.3 Modelo de ecuación de las variables

Tabla 27

*Análisis de coeficientes entre la dimensión de tecnología del estrés laboral y desempeño laboral*

Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados		
		B	Error estándar	Beta	t	Sig.
1	(Constante)	110,579	5,252		21,055	,000
	Tecnología	-1,800	,524	-,525	-3,435	,002

Fuente: Base de datos del SPSS

El análisis de coeficientes muestra que los resultados se comportan en un modelo lineal, y presentan relación entre la dimensión de tecnología del estrés y desempeño laboral.

Donde la pendiente de la recta de regresión es

$$b = \frac{n * \sum x_i * y_i - (\sum x_i) * (\sum y_i)}{n * \sum x_i^2 - (\sum x_i)^2} = -1.800$$

Este resultado afirma que la relación entre la dimensión de la variable 1 es indirecta con una pendiente de -1.800

La intersección con el eje Y es:

$$a = \frac{\sum y_i - b * \sum x_i}{n} = 110.579$$

El modelo de estimación de la ecuación se presenta de la siguiente manera:

$$y = a + bx = 110.579 - 1.800x$$

#### 5.4.4 Coeficiente de correlación y determinación de Pearson

Tabla 28

*Análisis de correlación entre la dimensión de tecnología del estrés laboral y desempeño laboral.*

		Desempeño	
		laboral	Tecnología
Desempeño laboral	Correlación de Pearson	1	-,525**
	Sig. (bilateral)		,002
	N	33	33
Tecnología	Correlación de Pearson	-,525**	1
	Sig. (bilateral)	,002	
	N	33	33

Fuente: Base de datos del SPSS

Tabla 29

*Resumen del modelo de correlación y determinación de Pearson entre la dimensión de tecnología del estrés laboral y desempeño laboral.*

Modelo	R	R cuadrado		Error estándar de la estimación
		R cuadrado	ajustado	
1	,525 <sup>a</sup>	,276	,252	9,492

Fuente: Base de datos del SPSS

El análisis de correlación determina la existencia de una relación indirecta y significativa entre la dimensión de tecnología del estrés laboral y desempeño laboral que presentan los colaboradores de ADRA PERU en el portafolio de microfinanzas en las Agencias de Arequipa y Tacna, se aprecia un coeficiente de correlación  $r = -.525$ , como se observa en la tabla 26, siendo esta relación significativa, ( $\text{sig} = 0.02$ ) por otro lado el coeficiente de determinación declara que el  $r^2 = .276$  indicando que la variación de la dimensión de tecnología del estrés laboral se explica por la variación del desempeño laboral en un 27.6%, la cual es significativa como se evidencia en la tabla 26.

#### 5.4.5 Planteamiento de hipótesis

**H<sub>0</sub>: b = 0:** El estrés laboral que presentan los colaboradores de ADRA PERU portafolio de microfinanzas en las Agencias de Arequipa y Tacna respecto a la dimensión de tecnología es significativo o relevante para explicar la relación con el desempeño laboral.

**H<sub>a</sub>: b ≠ 0:** El estrés laboral que presentan los colaboradores de ADRA PERU portafolio de microfinanzas en las Agencias de Arequipa y Tacna respecto a la dimensión de tecnología no es significativo o relevante para explicar la relación con el desempeño laboral.

#### 5.4.6 Regla de decisión

Rechazar H<sub>0</sub> si sig < α

Aceptar H<sub>0</sub> si sig > α

#### 5.4.7 Estadístico de prueba

Tabla 30

*Análisis de ANOVA entre la dimensión de tecnología del estrés laboral y desempeño laboral*

Modelo		Suma de cuadrados	Gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	1063,113	1	1063,113	11,799	,002 <sup>a</sup>
	Residuo	2793,069	31	90,099		
	Total	3856,182	32			

Fuente: Base de datos del SPSS

El análisis de ANOVA muestra que las variables se relacionan indirectamente sig.=0.002 < α = 0.05; estos resultados declaran una relación entre la dimensión de tecnología y desempeño laboral.



#### 5.4.8 Regla de decisión

Como el valor de sig. = 0.002 <  $\alpha$  = 0.05 Se rechaza  $H_0$ , a favor de la  $H_a$ ; declarando que la dimensión de tecnología del estrés laboral se relaciona con el desempeño laboral en los colaboradores de ADRA PERU en el portafolio de microfinanzas en las Agencias de Arequipa y Tacna.

#### 5.4.9 Interpretación

A un nivel de significancia del 5%, existe correlación indirecta y significativa entre la dimensión de tecnología del estrés laboral y desempeño laboral en los colaboradores de ADRA PERU en el portafolio de microfinanzas en las Agencias de Arequipa y Tacna

#### 5.5 En relación a la quinta hipótesis específica

Tabla 31

*Nivel de estrés laboral en su dimensión de influencia del líder en los colaboradores de ADRA PERU en el portafolio de microfinanzas en las Agencias de Arequipa y Tacna-2019*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Estrés bajo	22	66,7	66,7	66,7
Estrés medio	7	21,2	21,2	87,9
Estrés	4	12,1	12,1	100,0
Total	33	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos del SPSS

La tabla 29 muestra los niveles de estrés laboral en la dimensión de influencia del líder que presentan los colaboradores de ADRA PERU en el portafolio de microfinanzas en las Agencias de Arequipa y Tacna y se evidencia que el 66.7% presenta un nivel de estrés bajo, el 21.2% presenta un nivel de estrés medio y el 12.1% presentan estrés y ningún colaborador presenta un nivel de estrés alto dentro de la dimensión de influencia del líder.

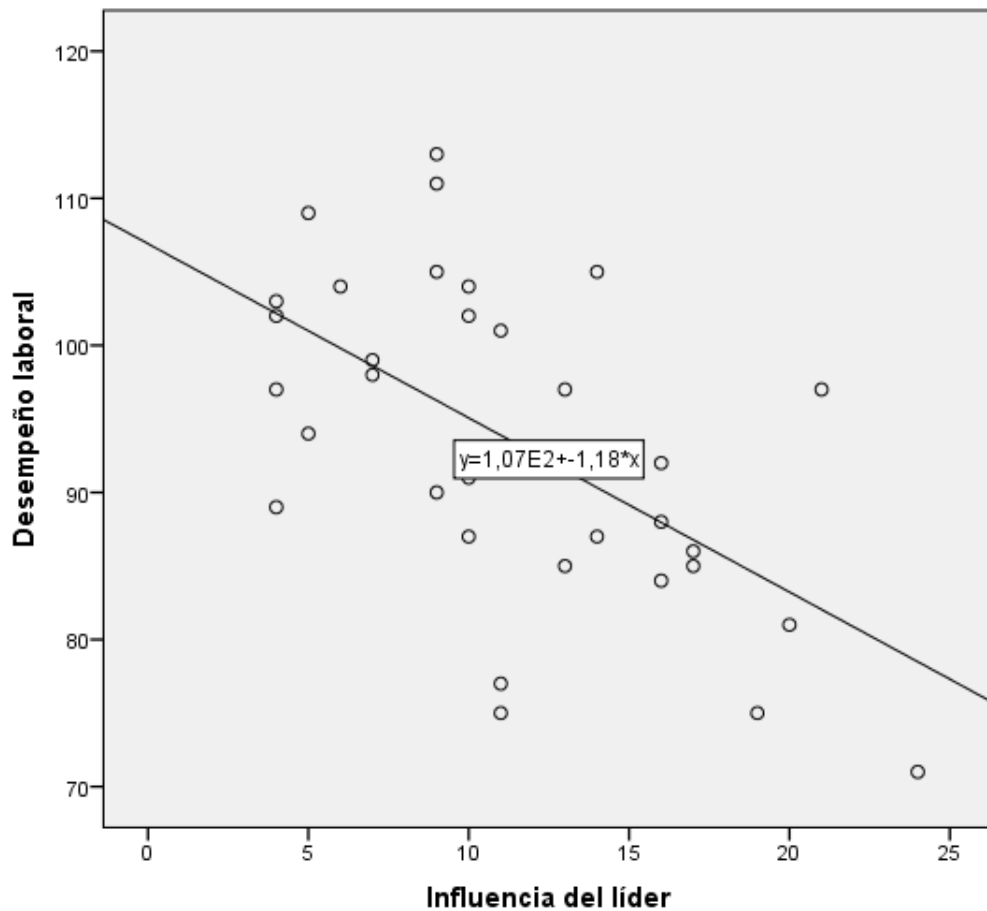
### 5.5.1 Planteamiento del modelo

$$y = f(x)$$

### 5.5.2 Comportamiento de las variables según el gráfico de dispersión

Variable  $x$  = Estrés laboral en su dimensión de influencia del líder.

Variable  $y$  = Desempeño laboral.



*Figura 6:* Dispersión de la dimensión influencia del líder del estrés laboral y desempeño laboral.

La figura 6 evidencia una distribución indirecta, no existiendo mucha dispersión entre los puntos, permitiendo afirmar que existe correlación entre la dimensión de influencia líder y desempeño laboral.

### 5.5.3 Modelo de ecuación de las variables

Tabla 32

*Análisis de coeficientes entre la dimensión de influencia del líder del estrés laboral y desempeño laboral.*

Modelo		Coeficientes				
		Coeficientes no estandarizados	Error estándar	Coeficientes estandarizados		
		B		Beta	T	Sig.
1	(Constante)	106,911	3,738		28,600	,000
	Influencia del líder	-1,184	,298	-,581	-3,972	,000

Fuente: Base de datos del SPSS

El análisis de coeficientes muestra que los resultados se comportan en un modelo lineal, y presentan relación entre la dimensión de influencia del líder del estrés laboral y desempeño laboral

Donde la pendiente de la recta de regresión es

$$b = \frac{n * \sum x_i * y_i - (\sum x_i) * (\sum y_i)}{n * \sum x_i^2 - (\sum x_i)^2} = -1.184$$

Este resultado afirma que la relación entre las variables es indirecta con una pendiente de -1.184

La intersección con el eje Y es:

$$a = \frac{\sum y_i - b * \sum x_i}{n} = 106.911$$

El modelo de estimación de la ecuación se presenta de la siguiente manera:

$$y = a + bx = 106.911 - 1.184x$$

### 5.5.4 Coeficiente de correlación y determinación de Pearson

Tabla 33

*Análisis de correlación entre la influencia del líder del estrés laboral y desempeño laboral.*

		Desempeño	
		laboral	Influencia del líder
Desempeño laboral	Correlación de Pearson	1	-,581**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	33	33
Influencia del líder	Correlación de Pearson	-,581**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	33	33

Fuente: Base de datos del SPSS

Tabla 34

*Resumen del modelo de correlación y determinación de Pearson entre la dimensión de influencia del líder del estrés y desempeño laboral.*

Modelo	R	R cuadrado		Error estándar de la estimación
		R cuadrado	ajustado	
1	,581 <sup>a</sup>	,337	,316	9,079

Fuente: Base de datos del SPSS

El análisis de correlación determina la existencia de una relación indirecta y significativa entre la dimensión de influencia del líder del estrés laboral y desempeño laboral en los colaboradores de ADRA PERU en el portafolio de microfinanzas en las agencias de Arequipa y Tacna en donde se aprecia un coeficiente de correlación  $r = -0,581$ , como se observa en la tabla 31, siendo esta relación significativa ( $\text{sig}=000$ ), por otro lado el coeficiente de determinación declara que el  $r^2 = 0,337$  indicando que la variación de la dimensión de influencia del líder se explica por la variación del desempeño laboral en un 33.70%, la cual es significativa como se evidencia en la tabla 31.

### 5.5.5. Planteamiento de hipótesis

**H<sub>0</sub>: b = 0:** El estrés laboral que presentan los colaboradores de ADRA PERU portafolio de microfinanzas en las Agencias de Arequipa y Tacna respecto a la dimensión de influencia del líder no es significativo o relevante para explicar la relación con el desempeño laboral.

**H<sub>a</sub>: b ≠ 0:** El estrés laboral que presentan los colaboradores de ADRA PERU portafolio de microfinanzas en las Agencias de Arequipa y Tacna respecto a la dimensión de influencia del líder es significativo o relevante para explicar la relación con el desempeño laboral.

### 5.5.6 Regla de decisión

Rechazar H<sub>0</sub> si sig < α

Aceptar H<sub>0</sub> si sig > α

### 5.5.7 Estadístico de prueba

Tabla 35

*Análisis de ANOVA entre la dimensión de influencia de líder del estrés laboral y desempeño laboral.*

Modelo		Suma de cuadrados	Gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	1300,728	1	1300,728	15,779	,000 <sup>a</sup>
	Residuo	2555,454	31	82,434		
	Total	3856,182	32			

Fuente: Base de datos del SPSS

El análisis de ANOVA muestra que las variables se relacionan indirectamente sig.=0.000 < α = 0.05; estos resultados declaran una relación entre la influencia del líder y el desempeño laboral.

### 5.5.8 Regla de decisión

Como el valor de sig. = 0.000 <  $\alpha$  = 0.05 Se rechaza  $H_0$ , a favor de la  $H_a$ ; declarando que la dimensión de influencia del líder del estrés laboral se relaciona con el desempeño laboral en los colaboradores de ADRA PERU en el portafolio de microfinanzas en las Agencias de Arequipa y Tacna.

### 5.5.9 Interpretación

A un nivel de significancia del 5%, existe correlación indirecta y significativa entre la dimensión de influencia del líder del estrés laboral y desempeño laboral en los colaboradores de ADRA PERU en las Agencias de Arequipa y Tacna, es decir, cuando el colaborador no tiene el apoyo y la motivación de su jefe esto provoca un nivel de estrés y como consecuencia genera un menor desempeño laboral.

### 5.6 En relación a la sexta hipótesis específica

Tabla 36

*Nivel de estrés laboral en su dimensión de falta de cohesión en los colaboradores de ADRA PERU en el portafolio de microfinanzas en las Agencias de Arequipa y Tacna-2019*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Estrés bajo	17	51,5	51,5	51,5
Estrés medio	11	33,3	33,3	84,8
Estrés	5	15,2	15,2	100,0
Total	33	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos del SPSS

La tabla 33 muestra los niveles de estrés laboral en su dimensión de falta de cohesión del estrés laboral en los colaboradores de ADRA PERU en el portafolio de microfinanzas en las Agencias de Arequipa y Tacna, y se evidencia que 51.5% presenta un nivel de estrés bajo, el 33.3% presenta un nivel de estrés medio, el 15.2% presentan estrés y ningún colaborador presenta un nivel de estrés alto dentro de la dimensión de falta de cohesión

### 5.6.1 Planteamiento del modelo

$$y = f(x)$$

### 5.6.2 Comportamiento de las variables según el gráfico de dispersión

Variable  $x$  = Estrés Laboral en su dimensión falta de cohesión

Variable  $y$  = Desempeño Laboral

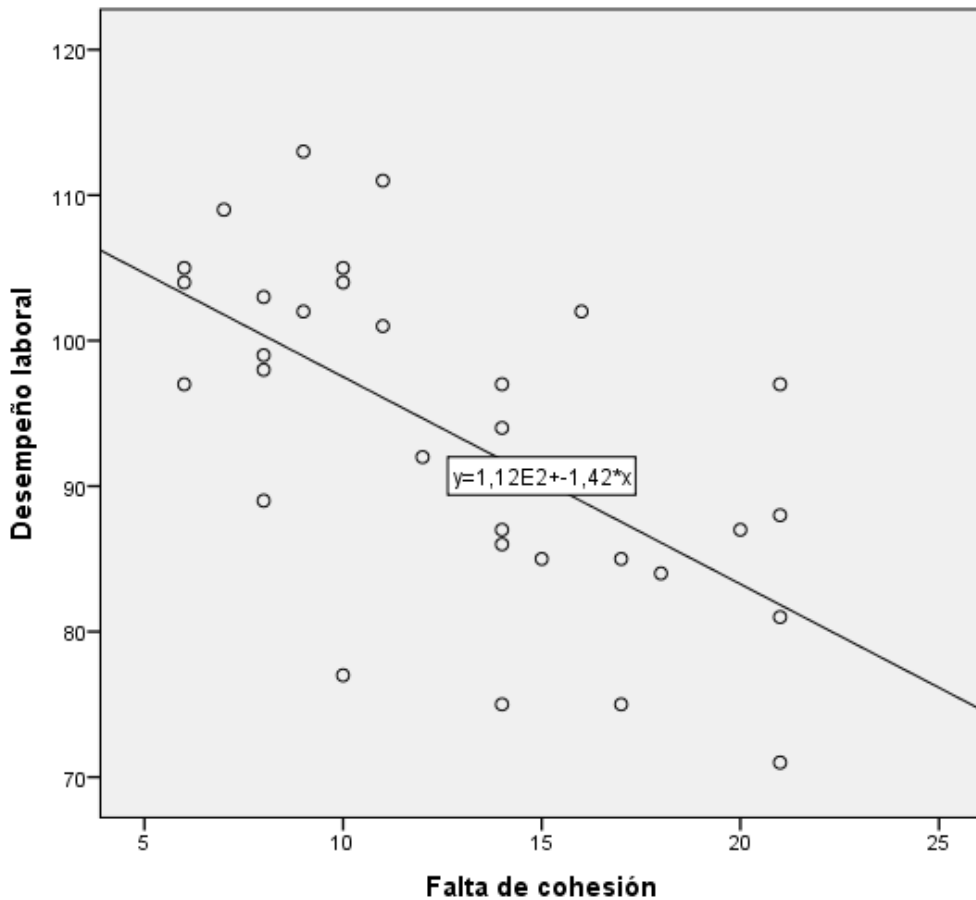


Figura 7: Dispersión de la dimensión de falta de cohesión del estrés laboral y desempeño laboral

La figura 7 evidencia una distribución indirecta, no existiendo mucha dispersión entre los puntos, permitiendo afirmar que existe correlación entre la dimensión de falta de cohesión del estrés laboral y la variable de desempeño laboral.

### 5.6.3 Modelo de ecuación de las variables

Tabla 37

*Análisis de coeficientes entre la dimensión de falta de cohesión del estrés laboral y desempeño laboral.*

Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados		Sig.
		B	Error estándar	Beta	T	
1	(Constante)	111,754	4,414		25,320	,000
	Falta de cohesión	-1,424	,322	-,621	-4,417	,000

Fuente: Base de datos del SPSS

El análisis de coeficientes muestra que los resultados se comportan en un modelo lineal, y presentan relación entre la dimensión de falta de cohesión del estrés y desempeño laboral

Donde la pendiente de la recta de regresión es

$$b = \frac{n * \sum x_i * y_i - (\sum x_i) * (\sum y_i)}{n * \sum x_i^2 - (\sum x_i)^2} = -1.424$$

Este resultado afirma que la relación entre la dimensión de la variable 1 es indirecta con una pendiente de -1.424

La intersección con el eje Y es:

$$a = \frac{\sum y_i - b * \sum x_i}{n} = 111.754$$

El modelo de estimación de la ecuación se presenta de la siguiente manera:

$$y = a + bx = 111.754 - 1.424x$$



### 5.6.4 Coeficiente de correlación y determinación de Pearson

Tabla 38

*Análisis de correlación entre la dimensión de falta de cohesión del estrés laboral y desempeño laboral.*

		Desempeño laboral	Falta de cohesión
Desempeño laboral	Correlación de Pearson	1	-,621**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	33	33
Falta de cohesión	Correlación de Pearson	-,621**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	33	33

Fuente: Base de datos del SPSS

Tabla 39

*Resumen del modelo de correlación y determinación de Pearson entre la dimensión de falta de cohesión del estrés laboral y desempeño laboral.*

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,621 <sup>a</sup>	,386	,366	8,738

Fuente: Base de datos del SPSS

El análisis de correlación determina la existencia de una relación indirecta y significativa entre la dimensión de falta de cohesión del estrés laboral y desempeño laboral que presentan los colaboradores de ADRA PERU en el portafolio de microfinanzas en las Agencias de Arequipa y Tacna, se aprecia un coeficiente de correlación  $r = -.621$ , como se observa en la tabla 36, siendo esta relación significativa, ( $\text{sig} = 0.00$ ) por otro lado el coeficiente de determinación declara que el  $r^2 = .386$  indicando que la variación de la dimensión de falta de cohesión del estrés laboral se explica por la variación del desempeño laboral en un 38.6%, la cual es significativa como se evidencia en la tabla 36.

### 5.6.5 Planteamiento de hipótesis

**H<sub>0</sub>: b = 0:** El estrés laboral que presentan los colaboradores de ADRA PERU portafolio de microfinanzas en las Agencias de Arequipa y Tacna respecto a la dimensión de falta de cohesión no es significativo o relevante para explicar la relación con el desempeño laboral.

**H<sub>a</sub>: b ≠ 0:** El estrés laboral que presentan los colaboradores de ADRA PERU portafolio de microfinanzas en las Agencias de Arequipa y Tacna respecto a la dimensión de falta de cohesión es significativo o relevante para explicar la relación con el desempeño laboral.

### 5.6.6. Regla de decisión

Rechazar H<sub>0</sub> si sig < α

Aceptar H<sub>0</sub> si sig > α

### 5.6.7. Estadístico de prueba

Tabla 40

*Análisis de ANOVA entre la dimensión de falta de cohesión del estrés laboral y desempeño laboral*

Modelo	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.	
1	Regresión	1489,352	1	1489,352	19,507	,000 <sup>a</sup>
	Residuo	2366,830	31	76,349		
	Total	3856,182	32			

Fuente: Base de datos del SPSS

El análisis de ANOVA muestra que las variables se relacionan indirectamente sig.=0.000 < α = 0.05; estos resultados declaran una relación entre la dimensión falta de cohesión y desempeño laboral.

### 5.6.8 Regla de decisión

Como el valor de sig. = 0.000 <  $\alpha$  = 0.05 Se rechaza  $H_0$ , a favor de la  $H_a$ ; declarando que la dimensión de falta de cohesión del estrés laboral se relaciona con el desempeño laboral en los colaboradores de ADRA PERU en el portafolio de microfinanzas en las Agencias de Arequipa y Tacna.

### 5.6.9. Interpretación

A un nivel de significancia del 5%, existe correlación indirecta y significativa entre la dimensión de falta de cohesión del estrés laboral y desempeño laboral en los colaboradores de ADRA PERU en el portafolio de microfinanzas en las Agencias de Arequipa y Tacna, es decir a mayor nivel de estrés en un grupo de trabajo el desempeño laboral disminuye.

### 5.7. En relación a la séptima hipótesis específica

Tabla 41

*Nivel de estrés laboral en su dimensión de respaldo de grupo en los colaboradores de ADRA PERU en el portafolio de microfinanzas en las Agencias de Arequipa y Tacna-2019*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Estrés bajo	20	60,6	60,6	60,6
	Estrés medio	5	15,2	15,2	75,8
	Estrés	6	18,2	18,2	93,9
	Estrés alto	2	6,1	6,1	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos del SPSS

La tabla 37 muestra los niveles de estrés laboral en la dimensión de respaldo de grupo que presentan los colaboradores de ADRA PERU en el portafolio de microfinanzas en las Agencias de Arequipa y Tacna y se evidencia que el 60.6% presentan un nivel de

estrés bajo, el 15.2% presenta un nivel de estrés medio, el 18.2% presentan estrés, el 6.1% presentan un nivel de estrés alto.

### 5.7.1 Planteamiento del modelo

$$y = f(x)$$

Variable  $x$  = Estrés Laboral en su dimensión de respaldo de grupo

Variable  $y$  = Desempeño Laboral

### 5.7.2. Comportamiento de las variables según el gráfico de dispersión

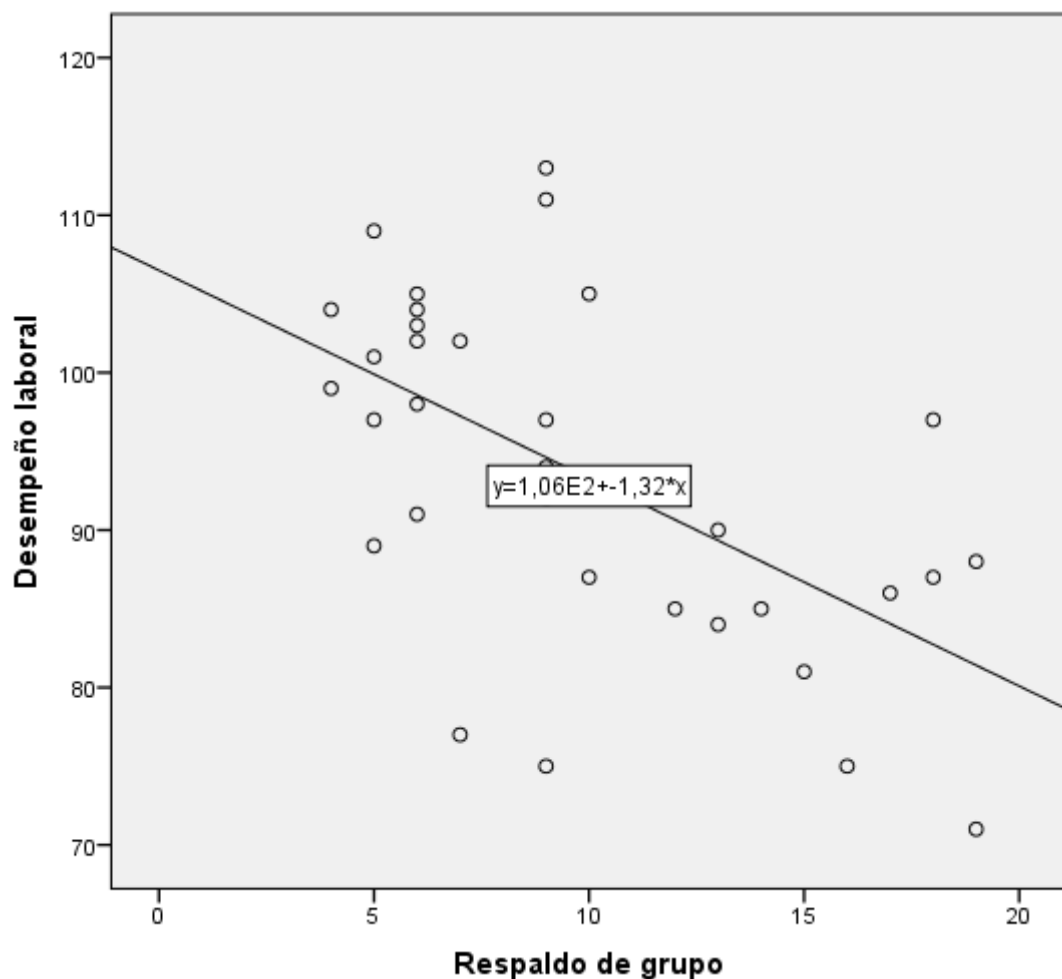


Figura 8: Dispersión de la dimensión de respaldo de grupo del estrés laboral y desempeño laboral

La figura 4 evidencia una distribución indirecta, no existiendo mucha dispersión entre los puntos, permitiendo afirmar que existe correlación entre la dimensión de respaldo de grupo del estrés laboral y desempeño laboral

### 5.7.3. Modelo de ecuación de las variables

Tabla 42

*Análisis de coeficientes entre la dimensión de respaldo de grupo del estrés laboral y la variable del desempeño laboral*

Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados		
		B	Error estándar	Beta	T	Sig.
1	(Constante)	106,498	3,699		28,794	,000
	Respaldo de grupo	-1,320	,338	-,574	-3,906	,000

Fuente: Base de datos del SPSS

El análisis de coeficientes muestra que los resultados se comportan en un modelo lineal, y presentan relación entre la dimensión de respaldo de grupo del estrés laboral y desempeño laboral

Donde la pendiente de la recta de regresión es

$$b = \frac{n * \sum x_i * y_i - (\sum x_i) * (\sum y_i)}{n * \sum x_i^2 - (\sum x_i)^2} = -1.320$$

Este resultado afirma que la relación entre las variables es indirecta con una pendiente de -1.320

La intersección con el eje Y es:

$$a = \frac{\sum y_i - b * \sum x_i}{n} = 106.498$$

El modelo de estimación de la ecuación se presenta de la siguiente manera:

$$y = a + bx = 106.498 - 1.320x$$

#### 5.7.4. Coeficiente de correlación y determinación de Pearson

Tabla 43

*Análisis de correlación entre la dimensión respaldo de grupo del estrés laboral y desempeño laboral*

		Desempeño	
		laboral	Respaldo de grupo
Desempeño laboral	Correlación de Pearson	1	-,574**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	33	33
Respaldo de grupo	Correlación de Pearson	-,574**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	33	33

Fuente: Base de datos del SPSS

Tabla 44

*Resumen del modelo de correlación y determinación de Pearson entre la dimensión de respaldo de grupo del estrés y desempeño laboral.*

Modelo	R	R cuadrado		Error estándar de la estimación
		R cuadrado	ajustado	
1	,574 <sup>a</sup>	,330	,308	9,131

Fuente: Base de datos del SPSS

El análisis de correlación determina la existencia de una relación indirecta y significativa entre la dimensión de respaldo de grupo del estrés laboral y desempeño laboral en los colaboradores de ADRA PERU en el portafolio de microfinanzas en las agencias de Arequipa y Tacna en donde se aprecia un coeficiente de correlación  $r = -0.574$ , como se observa en la tabla 41, siendo esta relación significativa, por otro lado el coeficiente de determinación declara que el  $r^2 = 0.330$  indicando que la variación de la dimensión de influencia del líder se explica por la variación del desempeño laboral en un 33.00%, la cual es significativa como se evidencia en la tabla 41.

### 5.7.5 Planteamiento de hipótesis

**H<sub>0</sub>: b = 0:** El estrés laboral que presentan los colaboradores de ADRA PERU portafolio de microfinanzas en las Agencias de Arequipa y Tacna respecto a la dimensión respaldo de grupo no es significativo o relevante para explicar la relación con el desempeño laboral.

**H<sub>a</sub>: b ≠ 0:** El estrés laboral que presentan los colaboradores de ADRA PERU portafolio de microfinanzas en las Agencias de Arequipa y Tacna respecto a la dimensión respaldo de grupo es significativo o relevante para explicar la relación con el desempeño laboral.

### 5.7.6. Regla de decisión

Rechazar H<sub>0</sub> si sig < α

Aceptar H<sub>0</sub> si sig > α

### 5.7.7. Estadístico de prueba

Tabla 45

*Análisis de ANOVA entre la dimensión de respaldo del estrés laboral y desempeño laboral*

Modelo		Suma de cuadrados	Gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	1271,693	1	1271,693	15,253	,000 <sup>a</sup>
	Residuo	2584,489	31	83,371		
	Total	3856,182	32			

Fuente: Base de datos del SPSS

El análisis de ANOVA muestra que las variables se relacionan indirectamente sig.=0.000 < α = 0.05; estos resultados declaran una relación entre la dimensión de respaldo de grupo del estrés laboral y el desempeño laboral.

### **5.7.8. Regla de decisión**

Como el valor de sig. = 0.000 <  $\alpha$  = 0.05 Se rechaza  $H_0$ , a favor de la  $H_a$ ; declarando que la dimensión de respaldo de grupo del estrés laboral se relaciona con el desempeño laboral en los colaboradores de ADRA PERU en el portafolio de microfinanzas en las Agencias de Arequipa y Tacna.

### **5.7.9. Interpretación**

A un nivel de significancia del 5%, existe correlación indirecta y significativa entre la dimensión respaldo de grupo del estrés laboral y desempeño laboral en los colaboradores de ADRA PERU en las Agencias de Arequipa y Tacna, es decir, si un colaborador no se siente con el apoyo de su equipo eso le provoca estrés por consecuencia genera menor productividad en la organización.

## **5.8. Discusión**

Respecto al objetivo general: Determinar la relación entre el estrés laboral y desempeño laboral en los colaboradores en ADRA PERU portafolio de microfinanzas en las Agencias de Arequipa y Tacna, se aprecia un coeficiente de correlación ( $r = -.632$ ), se acepta la hipótesis alterna, es decir hay una relación indirecta significativa, mientras mayor sea el estrés en los colaboradores menor será su desempeño y esto como consecuencia podría generar pérdidas económicas para ADRA PERU, por otro lado también se percibe que existen altos niveles de rotación de personal nuevo, esto debido a la constante presión laboral que existe como parte de la Cultura de la organización, se coincide con la investigación titulada “El estrés laboral y su relación con el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Jc Transerv, Cajamarca 2016” ya que en dicha investigación se ha encontrado que hay una relación entre el estrés laboral con el desempeño laboral tal como lo indica en los resultados de trabajo ( Iparraguirre, 2016).



Así mismo se coincide con Goicochea (2016) en su investigación sobre “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”, se demostró una correlación negativa entre las variables estrés laboral y desempeño laboral, es decir los colaboradores están estresados por motivos de que no reciben el apoyo de sus compañeros y esto como consecuencia genero una menor productividad

En cuanto al primer objetivo específico planteado: Determinar la relación entre la dimensión de clima organizacional y desempeño laboral en los colaboradores de ADRA PERU portafolio microfinanzas en las Agencias de Arequipa y Tacna, se aprecia un coeficiente de correlación ( $r = -.402$ ), siendo esta relación significativa ( $sig = 0.020$ ). A un nivel de significancia del 5%, respecto a estos resultados se coincide con la investigación de Alvarez (2015), ya que el 51.2% presenta un nivel intermedio de estrés respecto a la dimensión de clima organizacional y esto trae como consecuencia un menor productividad en los colaboradores.

Respecto al segundo objetivo específico planteado: Determinar la relación entre la Dimensión estructura organizacional del estrés Laboral y Desempeño Laboral en los colaboradores de ADRA PERU en el portafolio de microfinanzas en las Agencias de Arequipa y Tacna, se aprecia un coeficiente de correlación ( $r = -.389$ ), siendo esta relación significativa, ( $sig = 0.25$ ) a un nivel de significancia del 5%, es decir, a mayor nivel de estrés respecto a la estructura organizativa menor desempeño laboral, claramente se puede observar que cuando un colaborador desconoce sus funciones y su vinculación con la estructura organizativa puede ocasionar Estrés, se discrepa con la investigación de Alvarez(2015) ya que el 29.3% de los colaboradores presentan un estrés bajo respecto a la dimensión de estructura organizacional del estrés laboral y esto no afecta al desempeño laboral.

Respecto al tercer objetivo específico: Determinar la relación entre la Dimensión territorio organizacional del estrés Laboral y Desempeño Laboral en los colaboradores de ADRA PERU en el portafolio de microfinanzas en las Agencias de Arequipa y Tacna se obtuvo como resultado la existencia de una relación indirecta y significativa entre la dimensión de territorio organizacional del estrés laboral y desempeño laboral en los colaboradores de ADRA PERU en el portafolio de microfinanzas en las agencias de Arequipa y Tacna en donde se aprecia un coeficiente de correlación ( $r = -.519$ ), siendo esta relación significativa ( $\text{sig} = 0,002$ ) a un nivel de significancia del 5%, es decir cuando un colaborador no tiene un espacio en donde realizar su trabajo esto podría ocasionar estrés en el trabajador y por ende el colaborador podría bajar en su productividad, se coincide con los resultados obtenidos por Alvarez(2015) ya que en dicha investigación se obtuvo una correlación perfecta entre la estructura organizacional como agente estresor y el nivel de desempeño, lo que quiere decir, que hay una dependencia entre ellas, al aumentar los niveles de estrés que se relacionan a la estructura organizacional va a tener una incidencia directa en los niveles de desempeño.

Respecto al cuarto objetivo específico: Determinar la relación entre la Dimensión de tecnología del estrés Laboral y Desempeño Laboral en los colaboradores de ADRA PERU en el portafolio de microfinanzas en las Agencias de Arequipa y Tacna se aprecia un coeficiente de correlación ( $r = -.525$ ), siendo esta relación significativa, ( $\text{sig} = 0.02$ ) a un nivel de significancia del 5%, es decir mientras un colaborador no cuente con las herramientas tecnológicas necesarias de trabajo que faciliten su eficiencia llegara a un punto en donde esto le genere estrés y esto podría ocasionar baja productividad, se coincide con la investigación de Alvarez( 2015) ya sus resultados fueron que el 46.3% presenta un nivel de estrés intermedio y esto afecta al desempeño laboral de dicha organización.

Respecto al quinto objetivo específico: Determinar la relación entre la Dimensión influencia del líder del estrés Laboral y Desempeño Laboral en los colaboradores de ADRA PERU en el portafolio de microfinanzas en las Agencias de Arequipa y Tacna, se aprecia un coeficiente de correlación ( $r = -.581$ ), siendo esta relación significativa ( $\text{sig}=0.00$ ), a un nivel de significancia del 5% es decir, mientras no recibas el respaldo y empoderamiento del jefe inmediato tu estrés laboral será alto y como consecuencia tendrás un menor desempeño laboral, los resultados coinciden con la investigación de Alvarez(2015), ya que el 56.1% presenta un nivel de estrés intermedio y esto como consecuencia genera una menor productividad por parte del colaborador.

Respecto al sexto objetivo específico: Determinar la relación entre la Dimensión falta de cohesión del estrés Laboral y Desempeño Laboral en los colaboradores de ADRA PERU en el portafolio de microfinanzas en las Agencias de Arequipa y Tacna, se aprecia un coeficiente de correlación ( $r = -.621$ ), siendo esta relación significativa, ( $\text{sig}=0.00$ ) a un nivel de significancia del 5%, es decir, mientras el colaborador no cuente con el apoyo de su grupo de trabajo esto podría generarle estrés y como consecuencia bajar en su productividad, se coincide con la investigación de Alvarez (2015), ya que el 75.6% presenta estrés en dicha dimensión y esto como consecuencia genera un menor desempeño laboral.

Respecto al séptimo objetivo específico: Determinar la relación entre la Dimensión respaldo de grupo del estrés Laboral y Desempeño Laboral en los colaboradores de ADRA PERU en el portafolio de microfinanzas en las Agencias de Arequipa y Tacna, se aprecia un coeficiente de correlación ( $r = -.574$ ), se discrepa con los resultados de investigación de Alvarez (2015) ya que el 39 % presenta un estrés bajo respecto a esta dimensión mientras que el 61% no fueron encuestados.

## Capítulo V

### Conclusiones y recomendaciones

#### 5.1 Conclusiones

- Respecto al objetivo general se ha identificado la existencia de una relación indirecta y significativa entre estrés laboral y desempeño laboral que presentan los colaboradores en ADRA PERU portafolio de microfinanzas en las Agencias de Arequipa y Tacna, se aprecia un coeficiente de correlación ( $r = -.632$ ), a un nivel de significancia del 5%, es decir mientras mayor sea el estrés en los colaboradores menor será su productividad y esto como consecuencia podría genera pérdidas económicas para ADRA PERU, por otro lado también se percibe que existen altos niveles de rotación de personal nuevo, esto debido a la constante presión laboral que existe como parte de la Cultura de la organización.
- Respecto al primer objetivo específico se concluye que la existencia de una relación indirecta y significativa entre la dimensión de clima organizacional y desempeño laboral que presentan los colaboradores de ADRA PERU portafolio microfinanzas en las Agencias de Arequipa y Tacna, se aprecia un coeficiente de correlación ( $r = -.402$ ), tal y como se observa en la tabla 11, siendo esta relación significativa ( $\text{sig}=0.020$ ) A un nivel de significancia del 5%, es decir, la ausencia de un programa de Inducción acorde a los objetivos empresariales genera estrés en los colaboradores por ende el clima organizacional se torna tenso.
- Respecto al segundo objetivo específico se determina la existencia de una relación indirecta y significativa entre la dimensión de estructura organizacional del estrés laboral y desempeño laboral que presentan los colaboradores de ADRA PERU en el portafolio de microfinanzas en las Agencias de Arequipa y Tacna, se aprecia un coeficiente de correlación ( $r = -.389$ ), siendo esta relación significativa, ( $\text{sig}=0.25$ ) a

un nivel de significancia del 5%, es decir, a mayor nivel de estrés respecto a la estructura organizativa menor desempeño laboral, claramente se puede observar que cuando un colaborador desconoce sus funciones y su vinculación con la estructura organizativa puede ocasionar estrés.

- Respecto al tercer objetivo específico se determina la existencia de una relación indirecta y significativa entre la dimensión de territorio organizacional del estrés laboral y desempeño laboral en los colaboradores de ADRA PERU en el portafolio de microfinanzas en las agencias de Arequipa y Tacna en donde se aprecia un coeficiente de correlación ( $r=-.519$ ), siendo esta relación significativa ( $\text{sig}=0,002$ ) a un nivel de significancia del 5%, es decir cuando un colaborador no tiene un espacio en donde realizar su trabajo esto podría ocasionar estrés en el trabajador y por ende el colaborador podría bajar en su productividad.
- Respecto al cuarto objetivo específico determina la existencia de una relación indirecta y significativa entre la dimensión de tecnología del estrés laboral y desempeño laboral que presentan los colaboradores de ADRA PERU en el portafolio de microfinanzas en las Agencias de Arequipa y Tacna, se aprecia un coeficiente de correlación ( $r=-.525$ ), siendo esta relación significativa, ( $\text{sig}=0.02$ ) a un nivel de significancia del 5%, es decir mientras un colaborador no cuente con las herramientas tecnológicas necesarias de trabajo que faciliten su eficiencia llegara a un punto en donde esto le genere estrés y esto podría ocasionar baja productividad.
- Respecto al quinto objetivo específico se llega a la conclusión de que existe una relación indirecta y significativa entre la dimensión de influencia del líder del estrés laboral y desempeño laboral en los colaboradores de ADRA PERU en el

portafolio de microfinanzas en las agencias de Arequipa y Tacna en donde se aprecia un coeficiente de correlación ( $r = -.581$ ), siendo esta relación significativa ( $\text{sig} = 0.00$ ), a un nivel de significancia del 5% es decir, mientras no recibas el respaldo y empoderamiento del jefe inmediato tu estrés laboral será alto y como consecuencia tendrás un menor desempeño laboral.

- Respecto al sexto objetivo específico se determina la existencia de una relación indirecta y significativa entre la dimensión de falta de cohesión del estrés laboral y desempeño laboral que presentan los colaboradores de ADRA PERU en el portafolio de microfinanzas en las Agencias de Arequipa y Tacna, se aprecia un coeficiente de correlación ( $r = -.621$ ), siendo esta relación significativa, ( $\text{sig} = 0.00$ ) a un nivel de significancia del 5%, es decir, mientras el colaborador no cuente con el apoyo de su grupo de trabajo esto podría generarle estrés y como consecuencia bajar en su productividad.
- Respecto al séptimo objetivo específico se determina la existencia de una relación indirecta y significativa entre la dimensión de respaldo de grupo del estrés laboral y desempeño laboral en los colaboradores de ADRA PERU en el portafolio de microfinanzas en las agencias de Arequipa y Tacna en donde se aprecia un coeficiente de correlación ( $r = -.574$ ), mientras sus compañeros de trabajo o grupo de trabajo no coordinen sus actividades bajo un enfoque de comunicación efectiva y no mejore su sentido de pertenencia podría generar estrés y esto como consecuencia hará que el desempeño laboral disminuya.

## 5.2 Recomendaciones

- Proponer realizar la relajación de Jacobson después del culto para reducir el estrés laboral, la persona encargada sería el asistente administrativo, así como también en cada informe de evaluación realizar salidas familiares o paseos o almorzar fuera de la institución ya que en cada informe de evaluación siempre se almuerza dentro de la Agencia y eso causa una monotonía, de esta manera se incentivaría a los colaboradores para que mejoren su desempeño laboral.
- Implementar un programa de salud emocional y mejoramiento del clima organizacional, a través de terapias con profesionales especialistas de modo que se identifiquen sus fuentes de estrés y trabajen en ellos, es necesario conocer detalles para que el programa tenga efecto en el comportamiento de los trabajadores.
- Establecer procesos claros y concisos respecto al flujo de información y comunicación interna de las agencias motivo de estudio, las mismas que se deben publicar y promover su cumplimiento estricto.
- Identificar los cuellos de botella en materia de procesos dificultoso y a través de sistemas de información gerencial agilizar cada etapa de los procesos, de modo que la capacidad de respuesta frente a necesidades de clientes mejores.
- Dentro de sus programas de bienestar emocional se debe incluir cada cierto tiempo un espacio en el horario de trabajo de música, la misma que deberá ser relajante y alegre.
- Proponer al área administrativa realizar capacitaciones constantes al personal sobre los efectos físicos y emocionales del Estrés laboral y como puede estar relacionado a la productividad, rendimiento entre otros.

- Según los resultados obtenidos respecto a qué Agencia presenta un mayor estrés el cual se evidencia en las tablas del anexo, se llegó a la conclusión que los colaboradores de la Agencia Arequipa presentan un mayor estrés y se recomienda que el área de Gestión del Talento Humano pueda realizar técnicas de relajación de Jacobson y actividades familiares.



## Referencias Bibliográficas

- Alvarez, H. (2015). El estrés laboral en el desempeño del personal administrativo de un núcleo universitario público, 105.
- Aubke, F. (2016). Master Thesis submitted in fulfillment of the Degree Master of Science in International Tourism.
- Bach, Zulema Iparraguirre, yenny Y. (2016). Facultad de negocios, 80.
- Barrero Fernández, A. (2000). Estrés y ansiedad.
- Catarina.Udlap. (2006). Estrés laboral y comunicación organizacional en hombres y mujeres 2., 7–47.
- Cerna, J. P. Q. (2017). Motivación laboral en la percepción del desempeño laboral - centro juvenil de diagnóstico y rehabilitación Santa Margarita 2016, 128.
- Chiavenato, I. (1999). Administración De Recursos Humanos, 1–75. Retrieved from [http://www.ucipfg.com/repositorio/maes/maes-08/unidades-aprendizaje/administracion de los recursos humanos\( lect 2\) chiavenato.pdf](http://www.ucipfg.com/repositorio/maes/maes-08/unidades-aprendizaje/administracion de los recursos humanos( lect 2) chiavenato.pdf)
- Comín, E., De la Fuente, I., & García, A. (2009). El Estrés y el Riesgo para la Salud. *MAZ Departamento de Prevencion, 1*, 4–46.
- Corrêa, A. (2013). Vida Con Calidad Y Calidad De Vida En El Trabajo. *Invenio, 16(30)*, 145–163.
- Covey, S. R. (n.d.). Trabajo en equipo, 28.
- Davila, E. (2012). Universidad nacional de trujillo.
- Del Hoyo Delgado, M. A. (2010). *Estrés laboral. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el trabajo*. retrieved from <http://www.insht.es/inshtweb/contenidos/documentacion/fichas de publicaciones/fondo historico/documentos divulgativos/docdivulgativos/fichero pdf/estres laboral.pdf>

- Di Stefano, V., & Alderete, V. (2004). La Gestión a Partir De La Productividad La Gestión a Partir De La Productividad.
- Enrique, J., & Oslé, T. (2015). Caminos posibles y necesarios en el estudio de la cohesión grupal en grupos pequeños.
- Erica, F., & Runza, P. M. (2002). Productividad : Un Estudio de Caso en un Universidad del CEMA Maestría en Dirección de Empresas, 29.
- Eva, P., & Gallardo, G. (2016). Apuntes sobre la estructura y el diseño organizativo.
- García Alvear, J. L. (2016). “Estudio del estrés laboral en el personal administrativo y trabajadores de la universidad de Cuenca. Cuenca 2015,” 67.
- Goicochea Espinola, L. Y. (2016). 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 tesis.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. del P. (2010). *Metodología de la investigación. Metodología de la investigación*. <http://doi.org/ISBN-978-92-75-32913>
- Jaramillo Solorio, R. M. (2012). Trabajo En Equipo, 39. Retrieved from <http://dgrh.salud.gob.mx/Formatos/manual-de-trabajo-en-equipo-2012.pdf>
- Lozano, D. V. (2017). “Estrés laboral y su relación con el desempeño de los colaboradores de Teleavance S.A.C en el distrito de Miraflores -Lima, 2017,” 61.
- Marta Rodríguez Martín. (2007). El Estrés En El Ámbito Laboral “el estrés y sus causas.” *Gabinete Confederado de Seguridad y Salud Laboral*, (34), 1–15. Retrieved from <http://www.saudeetrabalho.com.br/download/estres-uso.pdf>
- Martin, R. (2014). ¿ Por qué es importante la puntualidad en el trabajo ?
- Moreno, D. C. R. (2012). El Clima Organizacional, Definición, Teoría, Dimensiones y Modelos de Abordaje. El Clima Organizacional, definición, teoría, dimensiones y

modelos de Abordaje.

Nnuro, E. K. (2012). Occupational Stress and Its Effects on Job Performance: A Case of Koforidua Polytechnic, (Pg 4129510), 1–145.

OMS. (2016). Estrés laboral. *Oit*, 62. [http://doi.org/Observatorio permanente riesgo psicosociales](http://doi.org/Observatorio%20permanente%20riesgo%20psicosociales)

Parra, M. E. L. (2013). Planeación Estratégica, 55.

Rodríguez, E. (2016). Artículo El clima organizacional presente en una empresa de servicio, *I*.

Rodríguez Martínez, G. (2013). La presión como factor estresor en el entorno laboral publicitario Pressure as a stress factor in the advertising work environment. *Poliantea*, 17, 67–86.

Romero Sánchez, E., & Pérez Morales, C. (2012). Aproximación al concepto de responsabilidad en Lévinas: implicaciones educativas. *Bordón*, 64(4), 99–110.

Sanchez, S. P. (2017). Estrés laboral y desempeño laboral en evaluadores de certificaciones de DIGESA – 2017.

Selye, H. (1992). El estrés, 1–26.

Soria, M. S. (2016). Determinantes del trabajo en el desempeño laboral de los licenciados de enfermería en el hospital I Essalud - Tingo María 2014, 1–133.

Suarez, J. (2017). La importancia de la seguridad en el trabajo, (May). Retrieved from <http://www.ccifa.com.uy/noticias/noticias-institucionales/218-la-importancia-de-la-seguridad-en-el-trabajo.html>

Sum-Mazariegos, M. I. (2015). Motivación y desempeño laboral. *Universidad Rafael Landívar*, 1, 107. <http://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>

Vilar, P., Sebastián, P., Psicología, R. De, Sebastián, P., Vilar, P., & Azzollini, S. (2013). Liderazgo , equipos y grupos de trabajo – su relación con la satisfacción laboral.

- Catillo, H. (28 de Diciembre de 2015). *Banco Mundial*. Recuperado el mayo de 2019, de Banco Mundial: <http://www.bancomundial.org/es/news/feature/2015/12/28/el-estres-aliado-de-la-pobreza-de-latinoamerica>
- Chaudhary, R. (15 de mayo de 2014). *Wikipedia*. Recuperado el 03 de mayo de 2019, de Wikipedia: [https://es.wikipedia.org/wiki/Clima\\_organizacional](https://es.wikipedia.org/wiki/Clima_organizacional)
- Chiavenato, I. (2001). *Administracion de Recursos Humanos*.
- comercio, e. (23 de octubre de 2014). *el comercio*. (el comercio ) Recuperado el 29 de mayo de 2019, de el comercio: <https://diariocorreo.pe/politica/empleados-en-pymes-con-alto-nivel-de-estres-372785/>
- Conte, .. (2005). *Psicologia Industrial*. Mexico: MCGRAW-HILL INTERAMERICANA EDITORES S.A.
- Gonzalez, C. A. (2012). *Wikipedia*. Recuperado el 01 de junio de 2019, de Wikipedia: <https://es.wikipedia.org/wiki/Productividad>
- Guitert, M., & Giménez, F. (2008). *Wikipedia*. Recuperado el 18 de mayo de 2019, de Wikipedia: [https://es.wikipedia.org/wiki/Trabajo\\_en\\_equipo](https://es.wikipedia.org/wiki/Trabajo_en_equipo)
- Huaman Ramirez, Y. L. (2016). Nivel de estres y su Relacion con el desempeño Laboral de las enfermeras en los servicios de Cirugia y Medicina del Hospital Belen de Trujillo 2016. Trujillo, Peru.
- Huaman Rmirez, Y. L. (2016). Nivel de estres y su relacion con el desempeño laboral en las enfermeras en los servicios de cirugia y Medicina del Hospital Belen de Trujillo 2016. Trujillo, Peru.
- Jackelinne, Q. Q. (2013). “LA puntualidad escolar y su incidencia en el aprendizaje del cuarto grado de educación básica de la escuela fiscal mixta Manuela Jiménez del cantón pillaró provincia de Tungurahua.

- Jorge Luis, Z. A. (2017). Motivación y productividad laboral en los trabajadores de las dependencias policiales del distrito de Nuevo Chimbote 2017.
- Larrañaga, P. (2000). *Wikipedia*. Recuperado el 25 de mayo de 2019, de Wikipedia: <https://es.wikipedia.org/wiki/Responsabilidad>
- Mazariegos, M. I. (2015). (Estudio realizado con el personal administrativo de una empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango)". .
- Newstrom, J. W. (2007). *Comportamiento humano en el trabajo*. Mexico: McGraw-Hill/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Niria Quintero, N. A. (2008). Clima organizacional y desempeño laboral del personal empresa vigilantes asociados costa oriental del lago.
- Nnuro, E. K. (September de 2012). Occupational stress and its effects on job performance: A case of Koforidua Polytechnic.
- Olavarría, L. (15 de marzo de 2018). *el economista*. Recuperado el 29 de mayo de 2019, de <https://www.economistaamerica.pe/actualidad-eAm-peru/noticias/9008518/03/18/Trabajadores-con-estres-estan-propensos-al-Sindrome-de-Burnout.html>
- Ortiz. (2008). *Estres y su Relacion con el Desempeño Laboral* .
- Perez Porto, J. (2017). *Definicion de* . Recuperado el 17 de mayo de 2019, de Definicion de : <https://definicion.de/estructura-organizacional/>
- Pérez, J. (2017). *Definicion de*. Recuperado el 15 de mayo de 2019, de Definicion de: <https://definicion.de/estructura-organizacional/>
- SAMUEL, S. M. (2016). Determinantes del trabajo en el desempeño laboral de los licenciados de enfermería en el hospital i salud - tingo María 2014.
- Spector, P. E. (2002). *Psicología Industrial y Organizacional* . Mexico : El Manual Mmoderno S.A. DE .

Valderrama Mendoza, S. (2017). *Pasos para elaborar Proyectos y Tesis de Investigacion Cientifica*. Lima: San Marcos.

Valera. (1960). Biblia. 904: Sociedades biblicas unidas.

Valera, R. (1960). En R. Valera. Sociedades Biblicas en America Latina.

Yolanda, C. M., & LUCILA, C. M. (2017). Estrategias para mejorar los hábitos de puntualidad en los estudiantes del quinto grado de educación secundaria de la i.e. crnel. manuel c. de la torre, moquegua - 2016.

## ANEXOS

### EL ESTRÉS LABORAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS COLABORADORES DE ADRA PERÚ EN EL PORTAFOLIO DE MICROFINANZAS EN LAS AGENCIAS DE AREQUIPA Y TACNA, 2019.

<b>PROBLEMAS</b>	<b>OBJETIVOS</b>	<b>HIPOTESIS</b>	<b>VARIABLES</b>
<p><b>Problema General</b></p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre el estrés laboral y desempeño laboral en los colaboradores de ADRA PERÚ en el portafolio de microfinanzas en las Agencias de Arequipa y Tacna, 2019?</p>	<p><b>Objetivo General</b></p> <p>Determinar la relación entre el estrés laboral y desempeño laboral en los colaboradores de ADRA PERÚ en el portafolio de microfinanzas en las Agencias de Arequipa y Tacna, 2019</p>	<p><b>Hipótesis General</b></p> <p>Existe relación significativa indirecta entre estrés laboral y desempeño laboral en los colaboradores de ADRA PERÚ en el portafolio de microfinanzas en las Agencias de Arequipa y Tacna, 2019</p>	
<p><b>Problema Especifico</b></p> <p>¿Existe relación entre la Dimensión de clima Organizacional del estrés laboral y Desempeño laboral en los colaboradores de ADRA PERÚ en el portafolio de microfinanzas en las Agencias de Arequipa y Tacna, 2019?</p>	<p><b>Objetivo Especifico</b></p> <p>Determinar la relación entre la Dimensión de clima Organizacional del estrés laboral y Desempeño laboral en los colaboradores de ADRA PERÚ en el portafolio de microfinanzas en las Agencias de Arequipa y Tacna, 2019</p>	<p><b>Hipótesis Especifica</b></p> <p>Existe relación significativa indirecta entre la Dimensión de clima Organizacional del estrés laboral y Desempeño laboral en los colaboradores de ADRA PERÚ en el portafolio de microfinanzas en las Agencias de Arequipa y Tacna, 2019.</p>	<p><b>Variable 1</b></p> <p>Estrés laboral</p>
<p>¿Cuál es la Relación entre la Dimensión estructura organizacional del estrés</p>	<p>Determinar la relación entre la Dimensión estructura organizacional del estrés Laboral y</p>	<p>Existe relación significativa indirecta entre la Dimensión estructura organizacional del estrés</p>	

<p>Laboral y Desempeño laboral en los colaboradores de ADRA PERÚ en el portafolio de microfinanzas en las Agencias de Arequipa y Tacna, 2019?</p>	<p>Desempeño Laboral en los colaboradores de ADRA PERÚ en el portafolio de microfinanzas en las Agencias de Arequipa y Tacna, 2019.</p>	<p>Laboral y Desempeño laboral en los colaboradores de ADRA PERÚ en el portafolio de microfinanzas en las Agencias de Arequipa y Tacna, 2019.</p>	
<p>¿Cuál es la Relación entre la Dimensión territorio organizacional del estrés laboral y Desempeño laboral en los colaboradores de ADRA PERÚ en el portafolio de microfinanzas en las Agencias de Arequipa y Tacna, 2019?</p>	<p>Determinar la Relación entre la Dimensión territorio organizacional del estrés laboral y Desempeño laboral en los colaboradores de ADRA PERÚ en el portafolio de microfinanzas en las Agencias de Arequipa y Tacna,2019</p>	<p>Existe relación significativa indirecta entre la Dimensión territorio organizacional del estrés laboral y Desempeño laboral en los colaboradores de ADRA PERÚ en el portafolio de microfinanzas en las Agencias de Arequipa y Tacna, 2019.</p>	<p><b>Variable 2</b></p> <p>Desempeño laboral</p>
<p>¿Cuál es la Relación entre la dimensión tecnología del estrés laboral y Desempeño laboral en los colaboradores de ADRA PERÚ en el portafolio de microfinanzas en las Agencias de Arequipa y Tacna, 2019?</p>	<p>Determinar la Relación entre la Dimensión tecnología del estrés laboral y Desempeño laboral en los colaboradores de ADRA PERÚ en el portafolio de microfinanzas en las Agencias de Arequipa y Tacna, 2019</p>	<p>Existe relación significativa indirecta entre la Dimensión tecnología del estrés laboral y Desempeño laboral en los colaboradores de ADRA PERÚ en el portafolio de microfinanzas en las Agencias de Arequipa y Tacna,2019</p>	
<p>¿Cuál es la Relación entre la Dimensión influencia del líder del estrés laboral y Desempeño laboral en los colaboradores de ADRA PERÚ en el portafolio de microfinanzas en las Agencias de Arequipa y Tacna, 2019?</p>	<p>Determinar la Relación entre la Dimensión influencia del líder del estrés laboral y Desempeño laboral en los colaboradores de ADRA PERÚ en el portafolio de microfinanzas en las Agencias de Arequipa y Tacna, 2019</p>	<p>Existe relación significativa indirecta entre la Dimensión influencia del líder del estrés laboral y Desempeño laboral en los colaboradores de ADRA PERÚ en el portafolio de microfinanzas en las Agencias de Arequipa y Tacna, 2019</p>	



<p>¿Cuál es la Relación entre la Dimensión falta de cohesión del estrés laboral y Desempeño laboral en los colaboradores de ADRA PERÚ en el portafolio de microfinanzas en las Agencias de Arequipa y Tacna, 2019?</p>	<p>Determinar la Relación entre la Dimensión falta de cohesión del estrés laboral y Desempeño laboral en los colaboradores de ADRA PERÚ en el portafolio de microfinanzas en las Agencias de Arequipa y Tacna, 2019</p>	<p>Existe relación significativa indirecta entre la Dimensión falta de cohesión del estrés laboral y Desempeño laboral en los colaboradores de ADRA PERÚ en el portafolio de microfinanzas en las Agencias de Arequipa y Tacna, 2019</p>	
<p>¿Cuál es la Relación entre la Dimensión Respaldo del Grupo del estrés laboral y Desempeño laboral en los colaboradores de ADRA PERÚ en el portafolio de microfinanzas en las Agencias de Arequipa y Tacna, 2019?</p>	<p>Determinar la Relación entre la Dimensión Respaldo del Grupo del estrés laboral y Desempeño laboral en los colaboradores de ADRA PERÚ en el portafolio de microfinanzas en las Agencias de Arequipa y Tacna, 2019</p>	<p>Existe relación significativa indirecta entre la Dimensión Respaldo del Grupo del estrés laboral y Desempeño laboral en los colaboradores de ADRA PERÚ en el portafolio de microfinanzas en las Agencias de Arequipa y Tacna, 2019</p>	

## Encuesta de estrés laboral

Puesto	
Genero	
Años de Servicio	
Nombre	

**INSTRUCCIONES:** Para cada ítem ponga marca con una (X) la pregunta que mejor le describa.

<b>Preguntas</b>	Nunca 1	Raras veces 2	Ocasional mente 3	Algunas Veces 4	Frecuente mente 5	General mente 6	Siempre 7
<b>Clima organizacional</b>							
1. ¿El que no comprenda las metas y misión de la empresa me causa estrés?							
2. ¿El que la estrategia de la empresa no esté bien comprendida me estresa?							
3. ¿El que las políticas generales de la Dirección impidan mi buen desempeño me estresa?							
4. ¿El que la organización carece de dirección y objetivos me causa estrés?							
<b>Estructura organizacional</b>							
5. ¿El rendirle informes a mis superiores y a mis subordinados me estresa?							
6. ¿El que las personas que están a mi nivel dentro de la empresa tengamos poco control sobre el trabajo, me causa estrés?							
7. ¿El que se maneje mucho papeleo dentro de la empresa me causa estrés?							
8. ¿El que la cadena de mando no se respeta, me causa estrés?							
<b>Territorio organizacional</b>							
9. ¿El que no esté en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo me produce estrés?							
10. ¿El no tener derecho un espacio privado de trabajo me estresa?							
11. ¿El que tenga que trabajar con miembros de otros departamentos me hace sentir incomodo?							
<b>Tecnología</b>							
12. ¿El que el equipo disponible para llevar a cabo mi trabajo sea limitado me estresa?							
13. ¿El que no se disponga de conocimiento técnico para seguir siendo competitivo dentro de la empresa me estresa?							
14. ¿El no contar con la tecnología adecuada para hacer un trabajo de calidad me causa estrés?							

<b>Preguntas</b>	<b>Nunca</b> <b>1</b>	<b>Raras</b> <b>veces</b> <b>2</b>	<b>Ocasional</b> <b>mente</b> <b>3</b>	<b>Algunas</b> <b>Veces</b> <b>4</b>	<b>Frecuente</b> <b>mente</b> <b>5</b>	<b>General</b> <b>mente</b> <b>6</b>	<b>Siempre</b> <b>7</b>
<b>Influencia del líder</b>							
15. ¿El que mi jefe no dé la cara por mi ante los Superiores me estresa?							
16. ¿El que mi jefe no me respete me estresa?							
17. ¿El que mi jefe no se preocupe por mi bienestar me estresa?							
18. ¿El que mi jefe no tenga confianza en el desempeño de mi trabajo me causa estrés?							
<b>Falta de cohesión</b>							
19. ¿El que no sea parte de un equipo de trabajo que colabore estrechamente me causa estrés?							
20. ¿El que mi equipo de trabajo no disfrute de estatus o prestigio dentro de la empresa me causa estrés?							
21. ¿El que mi equipo de trabajo se encuentre desorganizado me estresa?							
22. ¿El que mi equipo de trabajo me presione demasiado me causa estrés?							
<b>Respaldo del grupo</b>							
23. ¿El que mi equipo de trabajo no respalde mis metas profesionales me causa estrés?							
24. ¿El que mi equipo no me brinde protección en relación con las injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes me causa estrés?							
25. ¿El que mi equipo de trabajo no me brinde ayuda técnica cuando lo necesito me causa estrés?							

ANEXO n° 3

FICHAS DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO



FICHA PARA VALIDACION DEL INSTRUMENTO

I. REFERENCIA

- 1.1. Experto: Mg. Miguel Angel Hocates Hernández
- 1.2. Especialidad: Estadística
- 1.3. Cargo actual: Docente
- 1.4. Grado académico: Maestría
- 1.5. Institución: Universidad Privada del Norte
- 1.6. Tipo de instrumento: Escala
- 1.7. Lugar y fecha: Cajamarca, 10 de diciembre del 2016

II. TABLA DE VALORACION POR EVIDENCIAS

N°	EVIDENCIAS	VALORACION					
		5	4	3	2	1	0
1	Pertinencia de indicadores	✓					
2	Formulado con lenguaje apropiado	✓					
3	Adecuado para los sujetos en estudio	✓					
4	Facilita la prueba de hipótesis	✓					
5	Suficiencia para medir la variable	✓					
6	Facilita la interpretación del instrumento	✓					
7	Acorde al avance de la ciencia y tecnología	✓					
8	Expresado en hechos perceptibles	✓					
9	Tiene secuencia lógica	✓					
10	Basado en aspectos teóricos	✓					
	Total	50					

Coefficiente de valoración porcentual:  $c = 100\%$

III. OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES

.....  
 .....  
 .....

COLONIO DE ESTADÍSTICOS DEL PERU  
 Miguel Angel Hocates Hernández  
 COLONIA N° 218

**Estadísticas de fiabilidad del Estrés laboral**

---

Alfa de Cronbach	N de elementos
,949	25

---

**Estadísticas de fiabilidad del desempeño laboral**

---

Alfa de Cronbach	N de elementos
,935	30

---

## Instrumento del Desempeño Laboral

Nombre de la persona a evaluar: \_\_\_\_\_

Puesto: \_\_\_\_\_ Nombre de la persona que

evalúa: \_\_\_\_\_ Departamento: \_\_\_\_\_

Instrucciones: El presente instrumento tiene por finalidad evaluar el desempeño del personal a su cargo. Se le solicita calificar de forma objetiva a cada trabajador, poniendo X en cada uno de los espacios de frecuencias, según corresponda a cada criterio de calificación.

Preguntas	Siempre	Casi Siempre	A veces	Nunca
<b>Asistencia y puntualidad</b>				
1. Si se ausenta de sus labores, es por una causa justificada.				
2. Cumple con los horarios de alimentación establecidos				
3. Cumple con el horario de trabajo establecido				
4. Se presenta puntual a las reuniones de trabajo previamente establecidas				
5. Cuando trabaja horas extras, respecta los horarios que se le establecieron				
<b>Trabajo en Equipo</b>				
6. Mantiene buenas relaciones interpersonales con su equipo de trabajo.				
7. Antepone el beneficio de grupo al individual.				
8. Manifiesta identificación con su grupo de trabajo				
9. Comparte sus conocimientos y experiencia con los nuevos integrantes.				
10. Cooperar con sus compañeros, en lo que sea necesario, aunque no esté dentro de sus funciones				
<b>Productividad</b>				
11. Se esfuerza por superar los objetivos deseados por la Institución.				
12. Prioriza de forma adecuada sus actividades para cumplir con las metas asignadas.				
13. Entrega su trabajo según la calendarización establecida.				
14. Realiza su trabajo sin necesidad de supervisión constante.				
15. Demuestra interés en alcanzar los objetivos que le son asignados				

<b>Respeto y Responsabilidad</b>				
16. Acata órdenes y respeta a su Jefe inmediato				
17. Cumple con las políticas internas de la Institución.				
18. Demuestra una conducta adecuada en el trato hacia sus compañeros				
19. Cumple con las medidas de seguridad establecidas por la Institución.				
<b>Preguntas</b>	<b>Siempre</b>	<b>Casi Siempre</b>	<b>A veces</b>	<b>Nunca</b>
20. Es cuidadoso y usa adecuadamente el equipo de trabajo que le brinda la Institución				
<b>Calidad en el Trabajo</b>				
21. El servicio que brinda, cumple los procesos establecidos por la Institución.				
22. La exactitud con que realiza sus labores se considera satisfactoria.				
23. Corrige oportunamente los errores con la finalidad de que su servicio sea el requerido				
24. Demuestra interés en mejorar constantemente su trabajo.				
25. Pone en práctica los conocimientos adquiridos en el cumplimiento de sus funciones.				
<b>Trabajo bajo presión</b>				
26. Esta dispuesto a trabajar días festivos y fines de semana para alcanzar los objetivos de su puesto.				
27. Se queja cuando tiene mucho trabajo pendiente				
28. Cuándo el trabajo por realizar es excesivo, pide ayuda para poder cumplir con él.				
29. Se adapta con facilidad al ritmo del trabajo, cuando éste es bastante agitado				
30. Nunca falta a su trabajo luego de tener que hacer muchas tareas en poco tiempo				

**ANEXO 03: CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL ESTRÉS LABORAL**

N°	DIMENSIONES / ítem	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>2</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: Clima organizacional</b>		Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿El que no comprenda las metas y misión de la institución, me causa estrés?	✓		✓		✓		
2	¿El que la estrategia de la institución no esté bien comprendida me estresa?	✓		✓		✓		
3	¿El que las políticas generales de la dirección impidan mi buen desempeño me estresa?	✓		✓		✓		
4	¿El que la organización carezca de dirección y objetivos me causa estrés?	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 2: Estructura organizacional</b>		Si	No	Si	No	Si	No	
5	¿El recibir informes a mis superiores y a mis subordinados me estresa?	✓		✓		✓		
6	¿El que las personas que están a mi nivel dentro de la institución tengamos poco control sobre el trabajo me estresa?	✓		✓		✓		
7	¿El que la estructura formal tiene demasiado papeleo me causa estrés?	✓		✓		✓		
8	¿El que la cadena de mando no se respeta me causa estrés?	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 3: Territorio organizacional</b>		Si	No	Si	No	Si	No	
9	¿El que no esté en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo me estresa?	✓		✓		✓		
10	¿El que no tener derecho a un espacio privado de trabajo me estresa?	✓		✓		✓		
11	¿El tener que trabajar con miembros de otras unidades de me estresa?	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 4: Tecnología</b>		Si	No	Si	No	Si	No	
12	¿El que el equipo disponible para llevar a cabo el trabajo a tiempo sea limitado me causa estrés?	✓		✓		✓		
13	¿El que no se disponga de conocimiento técnico para seguir siendo competitivo me estresa?	✓		✓		✓		
14	¿El no contar con la tecnología para hacer un trabajo de gran importancia me estresa?	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 5: Influencia del líder</b>		Si	No	Si	No	Si	No	
15	¿El que mi supervisor no da la cara por mí ante los jefes me causa estrés?	✓		✓		✓		
16	¿El que mi supervisor no me respeta me causa estrés?	✓		✓		✓		
17	¿El que mi supervisor no se preocupa de mi bienestar personal me causa estrés?	✓		✓		✓		
18	¿El que mi supervisor no tiene confianza en el desempeño de mi trabajo me causa estrés?	✓		✓		✓		



## Nivel de estrés por Agencia

### Agencia Arequipa

#### *Nivel de estrés laboral en la Agencia de Arequipa*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Estrés bajo	21	77,8	77,8	77,8
	Estrés Medio	4	14,8	14,8	92,6
	Estrés	2	7,4	7,4	100,0
	Total	27	100,0	100,0	

Fuente spss

El 77,8% de los colaboradores del portafolio de microfinanzas en la Agencia Arequipa presenta un estrés bajo, el 14,8% un estrés medio y el 7,4% presentan estrés

#### *Nivel de estrés laboral en la Agencia de Tacna*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Estrés bajo	4	14,8	66,7	66,7
	Estrés medio	2	7,4	33,3	100,0
	Total	6	22,2	100,0	
Perdidos	Sistema	21	77,8		
Total		27	100,0		

Fuente spss

Respecto al nivel de estrés en los colaboradores del portafolio de microfinanzas el 14,8% presenta un estrés bajo y el 7,4 estrés medio.

**Carta de Aceptacion para la realizacion de encuestas en el portafolio de  
microfinanzas en las Agencias de Arequipa y Tacna.**



AV. ANGAMOS OESTE 770  
MIRAFLORES - LIMA - PERÚ  
TELÉFONO: (51) 1 712-7700  
WWW.ADRA.ORG.PE

DG 0053/2019

Lima, 26 de junio de 2019

Señorita:

Yina Betsi Gutiérrez Calla

Asesor de Servicios Portafolio de Microfinanzas - ADRA PERÚ

Presente.-

De nuestra consideración.

Sirva la presente para saludarle cordialmente y a la vez comunicarle que su solicitud para realizar su investigación de tesis "El estrés laboral y su relación con el desempeño laboral en los colaboradores de ADRA PERÚ - Portafolio de Microfinanzas en las filiales de la región sur - 2019" ha sido aceptada por nuestra institución. Mencionarle que la autorización solo aplica para Arequipa y Tacna.

Esperamos que la investigación sea de gran aporte para nuestra institución como para la comunidad.

Agradeciendo de antemano la atención prestada, quedo de usted.

Atentamente,

Plinio Vergara Serrano  
Director General  
ADRA PERÚ

