

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
Escuela Profesional de Administración



Una Institución Adventista

**Impacto del estrés laboral en el desempeño laboral de los
colaboradores de la empresa Conselva, Tarapoto 2019**

Por:

Hudson Del Águila Macedo

Asesor:

Mtro. José Tarrillo Paredes

Tarapoto, diciembre de 2019

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

Yo, *José Tarrillo Paredes* de la Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Administración, de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que el presente informe de investigación titulado: "Impacto del estrés laboral en el desempeño laboral de los colaboradores de Conselva, Tarapoto 2019" constituye la memoria que presenta el estudiante, Del Aguila Macedo Hudson; para aspirar al Grado Académico de Bachiller en Administración y Negocios Internacionales cuyo trabajo de investigación ha sido realizado en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

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

Y estando de acuerdo, firmo la presente constancia en Morales, a los 29 días del mes de noviembre del año 2019.



Asesor


Mtro. José Tarrillo Paredes


Impacto del estrés laboral en el desempeño laboral de los
colaboradores de Conselva, Tarapoto 2019

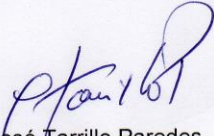
TRABAJO DE INVESTIGACION

Presentada para optar el grado de bachiller en Administración y
Negocios Internacionales

JURADO CALIFICADOR


Lic. Keita Guillen Lopez
Presidente


Mtro. Amado Arce Cobeñas
Secretario


Mtro. José Tarrillo Paredes
Asesor

Morales, 1 de diciembre del 2019

Resumen

El presente estudio se realizó con el objetivo de determinar el impacto del estrés laboral en el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa CONSELVA, Tarapoto 2019. El método es de tipo descriptivo correlacional de corte transversal. La muestra del estudio fue constituida por 50 colaboradores de la empresa CONSELVA ambos sexos a los cuales se les aplicó dos cuestionarios, uno para estrés laboral y otro para desempeño laboral. Para los resultados, los datos obtenidos fueron analizados estadísticamente con la prueba Rho Spearman, y como resultado se obtuvo que el estrés laboral tiene una relación positiva media, y es significativa respecto al desempeño laboral de los colaboradores de la empresa CONSELVA, Tarapoto 2019. Todo esto nos llevó a la conclusión de que el estrés laboral se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores.

Palabras claves: Estrés; desempeño; colaboradores; relación.

Abstract

The present study was carried out with the objective of determining the impact of work stress on work performance in the employees of the company CONSELVA, Tarapoto 2019. The method is of a descriptive correlational type of cross-section. The study sample was made up of 50 employees of the CONSELVA Company, both sexes, to whom two questionnaires were applied, one for work-related stress and the other for work-related performance. For the results, the data obtained were statistically analyzed with the Rho Spearman test, and as a result it was obtained that work stress has a positive relationship with the media, and is significant regarding the work performance of the employees of the company CONSELVA, Tarapoto 2019. All this led us to the conclusion that work stress is related to the work performance of employees.

Key words: Stress; performance; employees; relation

1. Introducción

El afrontamiento del estrés laboral se presenta actualmente como una necesidad para todo ciudadano activo, sea cual sea la profesión que ejerza. La rueda que mueve la sociedad de hoy día a aumentado el número de revoluciones, y las exigencias y el modo en que suceden las situaciones han adoptado una velocidad vertiginosa en la que la adaptación se dificulta. En los trabajos ya no es suficiente la eficacia, ahora hay que ser eficiente; es decir, cumplimentar los objetivos (eficacia), pero en el mejor tiempo y coste posible (Fernando D. Rubio Alcalá). El aporte que realiza dicho autor es en sí la realidad que se vive en las empresas, es tanto la presión física y mental que se realiza que las personas empiezan a tener dolores musculares, entre otros, que, de una u otra manera, afecta en su desempeño laboral.

Y con respecto al desempeño laboral (Chiavenato, 2009) “afirma que las organizaciones están conformadas por personas y dependen de ellas para alcanzar sus objetivos y cumplir sus misiones.” Debido a esto los administradores deben realizar estrategias para mejorar el rendimiento en el trabajo por parte de sus colaboradores y que puedan influir en su desempeño dentro y fuera de la organización. En el ámbito local se describe de acuerdo:

Factores ambientales, son las presiones que se producen por el efecto de evitar errores o terminar tareas en un período limitado, la sobrecarga de trabajo, la falta de materiales y equipos, insatisfacción en el trabajo y la falta de comunicación.

Aquí podemos mencionar incertidumbres económicas, políticas y tecnológicas.

Factor organizacional, son las presiones que se producen por el efecto de evitar errores o terminar tareas en un período limitado, la sobrecarga de trabajo, la falta de materiales y equipos, insatisfacción en el trabajo y la falta de comunicación.

Aquí podemos mencionar: exigencias de las tareas y roles, estructura de la organización, liderazgo de la organización.

Factor individual, son todos los factores ajenos al trabajo, pero que pueden ser canalizados hacia el comportamiento del individuo dentro del ámbito laboral. Estos factores son principalmente aquellos que tiene que ver con la vida personal del colaborador.

Aquí podemos mencionar: problemas familiares, problemas económicos y la personalidad.

Entonces podemos destacar que el estrés laboral se relaciona mucho en la manera en como los colaboradores puedan desempeñarse. Es por ello que se realizó ésta investigación para poder determinar si existe relación entre estrés laboral y desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Conselva, Tarapoto 2019.

2. Materiales y métodos

La investigación corresponde a un diseño no experimental de tipo descriptivo correlacional, ya que se buscó investigar la relación que existe entre estrés laboral y desempeño laboral.

Según Hernández (2010) nos menciona que el diseño no experimental “Estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos” (p. 149).

Según Malhotra (2008) nos menciona que el tipo de diseño transversal “implican obtener una sola vez información de cualquier muestra dada de elementos de la población” (p.84).

2.1. Participantes

Para la muestra de este estudio se encuestó a 50 personas tanto como varones y mujeres que trabajan en la empresa Conselva, que comprendían las siguientes edades: menos de 25, de 26 a 35 años, de 36 a 45 años y de 46 más.

Tabla 1

Información sociodemográfica

| | | Frecuencia | Porcentaje |
|--------|--------------------|------------|------------|
| Género | Femenino | 21 | 42.0 |
| | Masculino | 29 | 58.0 |
| | Total | 50 | 100.0 |
| Edad | Menores de 25 años | 6 | 12.0 |
| | De 26 a 35 años | 17 | 34.0 |
| | De 36 a 45 años | 17 | 34.0 |
| | De 46 a más | 10 | 20.0 |
| | Total | 50 | 100.0 |

Fuente: elaboración propia.

En la tabla 1 se hace referencia al género cuyo resultado fue: el 80% de los encuestados fueron hombres y el 20% fueron mujeres. También se hace la descripción de la edad y se presenta de la siguiente manera: el 12.0 % de los encuestados tuvieron una edad menor que 25 años, el 34 % entre 26 y 35 años, el 34.0 % entre 36 y 45 años, y el 20.0 % de 46 a más.

2.2. Instrumentos

Para mencionada investigación se utilizaron los instrumentos de Azocar Marian, Betancourt, Yarinett Adaptado por: Susan Larico Apaza (2010) que consta de dos partes: la primera evalúa el estrés laboral y contiene 15 ítems, entre las cuales está distribuida por 3 dimensiones, y la segunda evalúa el desempeño laboral que consta de 31 ítems, la cual está distribuida en 4 dimensiones.

Para validar el instrumento se contó con la evaluación de profesionales expertos en el tema empresarial, quienes determinaron si la encuesta estaba válida y condiciones para desarrollar dicha encuesta.

2.3. Análisis de datos

Para el procesamiento y análisis de datos se utilizó el paquete estadístico del SPSS versión 22 y también se utilizó técnicas estadísticas descriptivas a un nivel de significancia $p < 0.05$.

3. Resultados y discusión

Resultados 1

Tabla 2.

Análisis descriptivo del Estrés laboral de los colaboradores.

| Variable / dimensión | Nivel | Frecuencia | Porcentaje |
|----------------------|--------------------------------|------------|------------|
| Estrés laboral | A veces me produce estrés | 46 | 92.0 |
| | Casi siempre me produce estrés | 4 | 8.0 |
| | Total | 50 | 100.0 |

| | | | |
|---------------------------|--------------------------------|----|-------|
| | Casi nunca me produce estrés | 8 | 16.0 |
| | A veces me produce estrés | 32 | 64.0 |
| Factores ambientales | Casi siempre me produce estrés | 9 | 18.0 |
| | Siempre me produce estrés | 1 | 2.0 |
| | Total | 50 | 100.0 |
| | Casi nunca me produce estrés | 1 | 2.0 |
| Factores organizacionales | A veces me produce estrés | 46 | 92.0 |
| | Casi siempre me produce estrés | 3 | 6.0 |
| | Total | 50 | 100.0 |
| | A veces me produce estrés | 34 | 68.0 |
| | Casi siempre me produce estrés | 15 | 30.0 |
| Factores individuales | siempre me produce estrés | 1 | 2.0 |
| | Total | 50 | 100.0 |

Fuente: elaboración propia.

La Tabla 2 muestra el nivel del estrés laboral y sus dimensiones de los trabajadores de la empresa Conselva. En cuanto a la variable estrés laboral el 92.0 % con a veces me produce estrés, así mismo el 8.0 % casi siempre me produce estrés.

Resultado 2

Tabla 3.

Análisis descriptivo del desempeño laboral de los colaboradores.

| Variable / dimensión | Nivel | Frecuencia | Porcentaje |
|----------------------|--------------|------------|------------|
| | A veces | 23 | 46.0 |
| | Casi siempre | 26 | 52.0 |
| Desempeño Laboral | siempre | 1 | 2.0 |
| | Total | 50 | 100.0 |
| Calidad de servicio | A veces | 22 | 44.0 |

| | | | |
|--------------------|--------------|----|-------|
| | Casi siempre | 27 | 54.0 |
| | Siempre | 1 | 2.0 |
| | Total | 50 | 100.0 |
| | Casi nunca | 1 | 2.0 |
| | A veces | 18 | 36.0 |
| Productividad | Casi siempre | 27 | 54.0 |
| | Siempre | 4 | 8.0 |
| | Total | 50 | 100.0 |
| | Casi nunca | 1 | 2.0 |
| Toma de decisiones | A veces | 41 | 82.0 |
| | Casi siempre | 8 | 16.0 |
| | Total | 50 | 100.0 |
| | Casi nunca | 1 | 2.0 |
| | A veces | 19 | 38.0 |
| Conocimiento | Casi siempre | 21 | 42.0 |
| | Siempre | 9 | 18.0 |
| | Total | 50 | 100.0 |

Fuente: elaboración propia.

La Tabla 3 muestra el nivel del desempeño laboral y sus dimensiones de los trabajadores de la empresa Conselva. En cuanto a la variable desempeño laboral el 46.0 % con a veces me produce estrés, así mismo el 52.0 % casi siempre me produce estrés y 2.0 % siempre me produce estrés.

Resultado 3

3.3.1 Prueba de Hipótesis.

3.3.2 Hipótesis General.

H0: No existe relación significativa entre el estrés laboral y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Conselva, Tarapoto 2019.

H1: Existe relación significativa entre el estrés laboral y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Conselva, Tarapoto 2019.

Regla de decisión

- Si el p valor es < 0.05 se rechaza la hipótesis nula (H_0), por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna (H_1).
- Si el p valor es > 0.05 se acepta la hipótesis nula (H_0), por lo tanto, se rechaza la hipótesis alterna (H_1).

Tabla 4.

Análisis de correlación entre el estrés laboral y el desempeño laboral

| Estrés Laboral | Desempeño Laboral | | |
|----------------|-------------------|-----------|----|
| | Rho Spearman | p - valor | N |
| | .257 | ,001 | 50 |

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

En la tabla 4, se observa que hay relación entre estrés laboral y desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Conselva, Tarapoto 2019. Mediante el análisis estadístico de Rho Spearman se obtuvo el coeficiente de 0.257 (correlación positiva baja) y un p valor de 0.001, por lo que podemos decir que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Esto quiere decir que el estrés tiene relación positiva baja, poco significativo en el desempeño laboral. Es decir que el estrés influye en cierta manera en el desempeño de los colaboradores de la empresa Conselva.

Resultado 4

3.4.1 Hipótesis específica 1

H0: No existe relación significativa entre el estrés laboral y la calidad de servicio laboral en los colaboradores de la empresa Conselva, Tarapoto 2019.

H1: Existe relación significativa entre el estrés laboral y la calidad de servicio en los colaboradores de la empresa Conselva, Tarapoto 2019.

Regla de decisión

- Si el p valor es < 0.05 se rechaza la hipótesis nula (H_0), por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna (H_1).
- Si el p valor es > 0.05 se acepta la hipótesis nula (H_0), por lo tanto, se rechaza la hipótesis alterna (H_1).

Tabla

5:

Análisis de relación entre el estrés laboral y calidad de servicio

| Estrés laboral | Calidad de servicio | | |
|----------------|---------------------|-----------|----|
| | Rho Spearman | p - valor | N |
| | ,329* | .020 | 50 |

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

En la tabla 5 se puede observar la relación entre el estrés laboral y la calidad de servicio en los colaboradores de la empresa Conselva, Tarapoto 2019. Mediante el análisis estadístico de Rho Spearman se obtuvo el coeficiente de 0.329 (correlación positiva baja) y un p valor de .020, por lo que podemos decir que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Esto quiere decir que el estrés tiene una relación positiva baja, pero es significativa en la calidad de servicio en los colaboradores de la empresa Conselva, Tarapoto 2019.

Resultado 5

3.5.1 Hipótesis específica 2

H0: No existe relación significativa entre el estrés laboral y la productividad en los colaboradores de la empresa Conselva, Tarapoto 2019.

H1: Existe relación significativa entre el estrés laboral y la productividad en los colaboradores de la empresa Conselva, Tarapoto 2019.

Regla de decisión

- Si el p valor es < 0.05 se rechaza la hipótesis nula (H_0), por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna (H_1).
- Si el p valor es > 0.05 se acepta la hipótesis nula (H_0), por lo tanto, se rechaza la hipótesis alterna (H_1).

Tabla 6:

Análisis de relación entre el estrés laboral y la productividad.

| Estrés laboral | Productividad | | |
|----------------|---------------|-----------|----|
| | Rho Spearman | p - valor | N |
| | .349* | .013 | 50 |

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

En la tabla 6 podemos observar la relación entre el estrés laboral y la productividad en los colaboradores de la empresa Conselva, Tarapoto 2019. Mediante el análisis estadístico de Rho Spearman se obtuvo el coeficiente de .349 (correlación positiva baja) y un p valor de .013, por lo que podemos decir que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Esto quiere decir que el estrés tiene una relación positiva baja pero significativa en la productividad de los colaboradores de la empresa Conselva, Tarapoto.

2019.

Resultado 6

3.6.1 Hipótesis específica 3

H0: No existe relación significativa entre el estrés laboral y la toma de decisiones en los colaboradores de la empresa Conselva, Tarapoto 2019.

H1: Existe relación significativa entre el estrés laboral y la toma de decisiones en los colaboradores de la empresa Conselva, Tarapoto 2019.

Regla de decisión

- Si el p valor es < 0.05 se rechaza la hipótesis nula (H_0), por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna (H_1).
- Si el p valor es > 0.05 se acepta la hipótesis nula (H_0), por lo tanto, se rechaza la hipótesis alterna (H_1).

Tabla

7:

Análisis de relación entre el estrés laboral y la toma de decisiones.

| Estrés laboral | Toma de decisiones | | |
|----------------|--------------------|-----------|----|
| | Rho Spearman | p - valor | N |
| | .579 | 0.08 | 50 |

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

En la tabla 7 podemos observar la relación entre el estrés laboral y la toma de decisiones en los colaboradores de la empresa Conselva, Tarapoto 2019. Mediante el análisis estadístico de Rho Spearman se obtuvo el coeficiente de 0.579 (correlación positiva medio) y un p valor de .08, por lo que podemos decir que se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna. Esto quiere decir que el estrés tiene una relación baja y significativa en la toma de decisiones de los colaboradores de la empresa Conselva, Tarapoto 2019.

Resultado 7

3.7.1 Hipótesis específica 4

H0: No existe relación significativa entre el estrés laboral y el conocimiento en los colaboradores de la empresa Conselva, Tarapoto 2019.

H1: Existe relación significativa entre el estrés laboral y el conocimiento en los colaboradores de la empresa Conselva, Tarapoto 2019.

Regla de decisión

- Si el p valor es < 0.05 se rechaza la hipótesis nula (H0), por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna (H1).
- Si el p valor es > 0.05 se acepta la hipótesis nula (H0), por lo tanto, se rechaza la hipótesis alterna (H1).

Tabla 8.

Análisis de relación entre el estrés laboral y el conocimiento.

| Estrés laboral | Conocimiento | | |
|----------------|--------------|-----------|----|
| | Rho Spearman | p - valor | N |
| | ,286* | .044 | 50 |

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

En la tabla 8 podemos observar la relación entre el estrés laboral y el conocimiento en los colaboradores de la empresa Conselva, Tarapoto 2019. Mediante el análisis estadístico de Rho Spearman se obtuvo el coeficiente de 0,286 (correlación positiva baja) y un p valor de .044, por lo que podemos decir que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Esto quiere decir que el estrés tiene una relación positiva baja, pero es significativa en la productividad de los colaboradores de la empresa Conselva, Tarapoto 2019.

4. Conclusiones y Recomendaciones

4.1. Conclusiones

- El desempeño laboral de los colaboradores se ve de cierta manera afectado por el estrés que viven por los constantes problemas que presenta la empresa, y esto hace que no se puedan cumplir con los objetivos en el tiempo y momento planteado, tanto de la organización como propios.

- Que el estrés laboral afecta a 3 dimensiones que se presentaron en el desempeño laboral, que son: la calidad de servicio, productividad, y conocimiento.

- De una u otra manera el estrés laboral afecta a que los colaboradores puedan cumplir sus metas personales.

Hay relación entre estrés laboral y desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Conselva, Tarapoto 2019. Mediante el análisis estadístico de Rho Spearman se obtuvo el coeficiente de 0.257 y un p valor de 0.001, por lo que podemos decir que se acepta la hipótesis nula y se rechaza la alterna. Esto quiere decir que el estrés tiene relación positiva baja, poco significativo en el desempeño laboral. Esto quiere decir que el estrés influye en cierta manera en el desempeño de los colaboradores de la empresa Conselva.

4.2. Recomendaciones

- Promover talleres para disminuir el estrés laboral
- Los trabajadores deben determinar sus objetivos y prioridades, programando su tiempo para diferentes actividades y tareas que se vayan a realizar.
- Brindar canales adecuados para que los colaboradores puedan expresar sus quejas y sugerencias que permita que los colaboradores aporten ideas relacionadas con su trabajo y así mejorar en lo que están fallando.
- Se debe dar a conocer a los colaboradores sus obligaciones con el cliente además darles a conocer la misión, la visión, las reglas de su área de trabajo, etc., para poder cumplir con mayor eficacia los objetivos planteados.

Referencias

- Alcántar, V., & Maldonado. (2015). *Estrés laboral y desempeño laboral de los empleados administrativos de una universidad pública*. Universidad Cezar Vallejos. Retrieved from http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/236/tejada_qc.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Angulo, J. (2008). *Relación de la motivación y desempeño laboral con la profesión elegida con el rendimiento de los estudiantes de la Facultad de Educación de la UNMSM*.
- Aquino, N. (2015). *Clima Organizacional Y Desempeño laboral Laboral En La Asociación Para El Desarrollo Empresarial En Apurímac, Andahuaylas, 2015*. Universidad Nacional José María Arguedas. Retrieved from http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/244/Norma_Quispe_Tesis_Titulo_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Arias, W., & Arias, G. (2014). Relación entre estrés laboral y el desempeño laboral en una pequeña empresa del Sector Privado. *Ciencia & Trabajo*, 16(51), 185–191.
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento Organizacional* (Segunda ed). Ciudad de Mexico.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión de Talento Humano Gestión de Talento Humano. Gestión del talento humano* (Vol. 2). Retrieved from http://librosgratis.net/book/gestion-del-talento-humano_39221.html
- Díaz, Q. (2011). *Relacion Entres Satisfacion Laboral Y Compromiso Organizacional*. Universidad Autonoma Metropolitana. Retrieved from <http://148.206.53.84/tesiuami/uami12428.pdf>
- Frias, D. (2006). Alfa de Cronbach y consistencia interna de los ítems de un instrumento de medida. *Universitat de Valencia*, (2003), 1–3. Retrieved from <http://www.es/friasnav/>
- Gómez, M., & Gaitán, G. (2016). *Desempeño, el Estres y la Satisfaccion Laboral de los Colaboradores en la Agencia 2 Juliaca del Banco de la Nación Periodo 2015*. Universidad Nacional del Altiplano.

Hernandez, R., Fernandez, C., & Baptista, M. (2010). *Metodología de la investigación*.

Recuperado por <https://doi.org/-> ISBN 978-92-75-32913-9

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. (S. A. D. C.

V. E. McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, Ed.), *Journal of Chemical Information and Modeling* (VI Edición, Vol. 53). Mexico.

<https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>

Malhontra, R. (2015). *Relación entre el clima laboral y el desempeño de los servidores de la Subsecretaría Administrativa Financiera del Ministerio de Finanzas, en el Período 2013 – 2014* (Tesis de maestría). Recuperado de

http://repositorio.ute.edu.ec/bitstream/123456789/12805/1/59269_1.pdf

Millan, J., & Montero, B. (2017). *Clima Organizacional Y Desempeño Laboral De Los*

Colaboradores De La Empresa Oncorad. Universidad Catolica Toribio de Mogrovejo.

Molina, K. (2012). “*El Clima Organizacional y su incidencia en el Desempeño Laboral de los empleados de gestión administrativa, financiera y comercialización de la CEM Austrogas de la Ciudad de Cuenca, periodo 2013.*” Universidad de Cuenca. Universidad Nacional de Cuenca, Ecuador.

Rubio, F. (2015). *Motivación Y Desempeño Laboral Del Personal En El Hospital Hugo Pesce Pescetto De Andahuaylas, 2015*. Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas.

Retrieved from

http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/245/Yolanda_Reynaga_Tesis_Titulo_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y