

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



*Una Institución Adventista*

**Nivel de estrés laboral de los colaboradores de la Pollería la  
Canasta S.R.L Juliaca, 2019**

Por:

Mario Arturo Supo Supo  
Jhon Anthony Apaza Panca

Asesor:

Mg. Amed Vargas Martínez

**Juliaca, diciembre de 2019**

**DECLARACION JURADA  
DE AUTORIA DEL INFORME DE TRABAJO DE  
INVESTIGACIÓN**

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

DECLARO:

Que el presente informe de investigación titulado: "Nivel de estrés laboral de los colaboradores de la Pollería la Canasta S.R.L Juliaca, 2019", constituye la memoria que presentan los estudiantes Mario Arturo Supo Supo y Jhon Anthony Apaza Panca para aspirar al grado 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 declaración en Juliaca a los 05 días del mes de diciembre de 2019.



Mg. Amed Vargas Martinez

---

Nivel de estrés laboral de los colaboradores de la Pollería la Canasta  
SRL Juliaca, 2019

## TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Presentado para Optar el Grado Académico de Bachiller en  
Administración y Negocios Internacionales

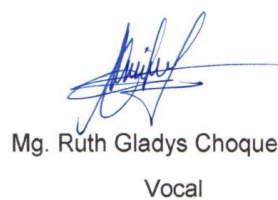
### JURADO CALIFICADOR



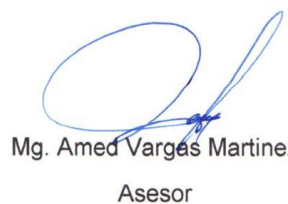
Mg. Elmer Henry Lupaca Chata  
Presidente



Lic. Kukulí Ana Coaquira Puma  
Secretario



Mg. Ruth Gladys Choque Pilco  
Vocal



Mg. Amed Vargas Martinez  
Asesor

Juliaca, 02 de diciembre de 2019

---

# Nivel de estrés laboral de los colaboradores de la pollería la Canasta S.R.L. Juliaca, 2019.

*Level of work stress of the employees of the pollería company la Canasta S.R.L. Juliaca, 2019.*

Mario Arturo Supo Supo<sup>a\*</sup>, Jhon Anthony Apaza Panca<sup>b</sup>

*Universidad Peruana Unión, arturo.supo@upeu.edu.pe, jhon.apaza@upeu.edu.pe*

---

## Resumen

El presente artículo de investigación titulado “Nivel de estrés laboral en los empleados de la Pollería La Canasta S.R.L. Juliaca, 2019”, tuvo como objetivo describir el nivel de estrés laboral de los colaboradores de la empresa La Canasta S.R.L. El diseño utilizado fue descriptivo, transaccional, no experimental de tipo cuantitativo. Para la recolección de datos, se utilizó el instrumento de encuesta que fue validado por un experto donde aprobaron la coherencia y significancia por su validez aceptable, así mismo para la aplicación del instrumento en los colaboradores. Este instrumento consta de 11 ítems distribuidos en tres dimensiones (factores ambientales, factores organizacionales y factores individuales). Como resultado principal se determinaron que el 80% de los empleados sufren un estrés medio, el 20% de los empleados tienen un estrés bajo por los factores que intervienen, como los factores ambientales, organizativos e individuales, así mismo se tuvo en cuenta que los problemas económicos inciden considerablemente en el estrés laboral de los colaboradores. En consecuencia, se acepta la hipótesis nula cuando indica que el estrés laboral regular es más del 75% de los colaboradores de la pollería La Canasta S.R.L. Juliaca.

*Palabras clave:* Estrés laboral; Factores ambientales; Organizacionales; Individuales; Colaboradores

## Abstract

This research article entitled “Level of work stress in the employees of Empresa Pollería La Canasta S.R.L. Juliaca, 2019”, aimed to describe the level of work stress of the employees of the company La Canasta S.R.L. The design used was descriptive, transactional, non-experimental quantitative. For the data collection, the survey instrument was used that was validated by an expert where they approved the coherence and significance for its acceptable validity, as well as for the application of the instrument in the collaborators. This instrument consists of 11 items distributed in three dimensions (environmental factors, organizational factors and individual factors). As a main result, it was determined that 80% of employees suffer medium stress, 20% of employees have low stress due to the factors involved, such as environmental, organizational and individual factors, and it was also taken into account that Economic problems have a significant impact on the work stress of employees. Consequently, the null hypothesis is accepted when it indicates that regular work stress is more than 75% of the employees of the pollería La Canasta S.R.L. Juliaca.

*Keywords:* Work stress; Environmental factors; Organizational; Individual; Collaborators

---

## 1. Introducción

### Descripción del problema

---

\* Autor de correspondencia: Mario Arturo Supo Supo, Jhon Anthony Apaza Panca  
Km. 6 Salida a Arequipa, Juliaca, Perú  
Tel.: 973890245-944776322  
E-mail [arturo.supo@upeu.edu.pe](mailto:arturo.supo@upeu.edu.pe), [jhon.apaza@upeu.edu.pe](mailto:jhon.apaza@upeu.edu.pe)

(Peiró, 2009) El estrés ha sido identificado como uno de los problemas de más relevancia en los últimos tiempos, que no solo afecta a una persona, sino al ambiente que lo rodea, en donde existen factores relacionados al estrés ya sean físicos o psicológicos. Esto influye significativamente de manera correcta si es bien manejado o puede ser perjudicial en el momento que este sobrepasa sus límites.

## **Problemas**

¿Cuál es el nivel de estrés laboral en los colaboradores de la empresa pollería La Canasta S.R.L. Juliaca, 2019?

Problemas específicos

¿Cuáles son los factores ambientales que generan nivel de estrés laboral en los colaboradores de la empresa pollería La Canasta S.R.L. Juliaca, 2019??

¿Cuáles son los factores organizacionales que generan nivel de estrés laboral en los colaboradores de la empresa pollería La Canasta S.R.L. Juliaca, 2019?

¿Cuáles son los factores individuales que generan nivel de estrés laboral en los colaboradores de la empresa de pollería La Canasta S.R.L. Juliaca, 2019?

## **Base teórica**

Acosta (2009) realizó: Un estudio denominado estrés laboral en directivos de entidad bancaria Bod Zulia – Venezuela. El tipo de investigación fue descriptivo, su propósito de este estudio fue determinar el estrés laboral en directivos de entidad bancaria “Banco Occidental Descuento” con una población de 27 sujetos, directivos de dicha empresa. Los resultados indicaron que los directivos de esta entidad experimentan en su trabajo los dos tipos de estrés: eustrés y distrés, se encuentran influenciados por factores psicosociales personales, organizacionales y ambientales y evidencian conductas estresantes características de un nivel medio - alto de estrés. Las conclusiones permitieron determinar una alta predisposición de los directivos al estrés laboral. Se recomendó, a los directivos, afrontar el estrés negativo, exigir y contribuir a un ambiente saludable y seguro de trabajo para contrarrestar los factores estresores, manejar el tiempo, tener confianza en sí mismo, realizar ejercicio físico, asumir un pensamiento positivo, solicitar ayuda cuando lo requieran. El Banco Occidental Descuento, Zulia, debe prestar más atención a su recurso humano y proporcionarles ayuda profesional.

Gonzales (2014) realizó: Una investigación titulada, “Estrés y desempeño laboral” (Estudio realizado en serviteca Altense de Quetzaltenango), la metodología que utilizó fue descriptiva por que consiste en llegar a conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas. La muestra estuvo conformada por 50 personas adultas, entre 25 y 50 años las cuales están divididas en tres grandes departamentos que son, mecánica, administración y ventas de la empresa Serviteca Altense S.A. de la ciudad de Quetzaltenango, donde se identificó la relación que existe entre el estrés y desempeño laboral de los trabajadores por medio de un test estandarizado EA y una evaluación de desempeño de selección forzada. Se recomienda realizar un programa para mejorar el desempeño y manejar de forma adecuada el estrés en los trabajadores.

## **Justificación de la investigación**

Oblitas (2009) Diversos modelos teóricos sobre el estrés laboral, por ejemplo, consideran los resultados organizacionales del mismo. Entre ellos, Marshall y Cooper (1979), han descrito los llamados "síntomas organizacionales" del estrés, distinguiendo la baja productividad, el absentismo (Woo et al., 1999), la alta tasa de rotación, la accidentabilidad, entre otros, que se asocian con malas condiciones del medio laboral (por

ejemplo: luz pobre: temperaturas no confortables) o del contexto social (por ejemplo, alto nivel de conflictos interpersonal) u organizacional (por ejemplo, trabajos pesados, poco descanso).

Montes (2010) Como también ha prestado mucha atención al estudio de la satisfacción laboral, los resultados de desempeño y el burnout o el "síndrome de estar quemado" (p. 214).

Los estudios sobre la salud de los trabajadores del volante en específico del estrés en los choferes de autobuses, indican que las condiciones de trabajo se han deteriorado y se han incrementado las dificultades de realización en los últimos años, afectando la salud de los trabajadores.

Santibáñez & Sánchez (2009). Este deterioro está asociado entre otros factores para (Guillen, Guíl & Mestre, 2015). Este deterioro está asociado entre otros factores con el incremento del tráfico vehicular y la consecuente contaminación de aire y el ruido, un horario demandante y/o cambiante, conflictos con los usuarios y problemas del sistema de transporte. (Llaneza, 2015)

Whitelegg (1995) Gonzales y otros (2012). Todas estas condiciones incrementan el nivel de estrés de los choferes y afectan su salud

Azocar & Betancourt (2011) sostiene que el estrés laboral no solo perjudica al individuo, sino que también tiene consecuencias que pueden producir deterioro en el entorno laboral, donde Clegg (2001) indica que influyendo negativamente en las relaciones interpersonales como en el rendimiento y la productividad. (p. 118)

### **Objetivo general**

Determinar el nivel de estrés laboral en los colaboradores de la empresa pollería La Canasta S.R.L. Juliaca, 2019.

### **Objetivos específicos**

Precisar los factores ambientales que generan nivel de estrés laboral en los colaboradores de la empresa pollería La Canasta S.R.L. Juliaca, 2019.

Describir los factores organizacionales que generan nivel de estrés laboral en los colaboradores de la Pollería "La Canasta S.R.L." Juliaca, 2019.

Indagar los factores individuales que general nivel de estrés laboral en los colaboradores de la empresa pollería La Canasta S.R.L. Juliaca, 2019.

El presente artículo Titulado "Nivel de estrés laboral de los colaboradores de la Empresa pollería La Canasta S.R.L Juliaca, 2019" se realizó con la finalidad de poder describir el nivel de estrés laboral que tienen los colaboradores de la empresa pollería La Canasta S.R.L., así mismo describir los factores ambientales, organizacionales e individuales, que generan niveles de estrés laboral.

Sanchez (2011) afirma que hoy en día, se ve que los trabajadores que más producen estrés laboral son aquellos donde las exigencias superan los conocimientos y habilidades de los trabajadores, donde (Yánes, 2006) indica que esto lleva a un costo personal, social y económico notable, así mismo para (Guang, 2007) resulta que las consecuencias del estrés laboral no se limitan a la esfera profesional, sino que se extiende a menudo a la vida personal y familiar (p. 6).

En la actualidad y en el mundo en que vivimos se observa que los colaboradores de diferentes empresas del medio sienten presión no solo por las tareas de trabajo, en cambio para (De Jesús & Casique, 2016) se genera por factores que provocan el estrés, las personas, por naturaleza, siempre reaccionan ante situaciones de maneras diferentes, ya sea positiva o negativamente. Las respuestas de todos los trabajadores hacen que muchos autores lo llamen como estrés laboral (Coduti, Gattás, Sarmiento & Schmid, 2013).

Peiro (2009) sostiene que el estrés laboral es un fenómeno frecuente en el mundo del trabajo. El término estrés se ha utilizado en la investigación científica en una triple aceptación como estímulo, como respuesta y como interacción de la persona con su entorno. En cambio para Rostagno (2010) el estrés mediante un estímulo toma el término de la física, que considera el estrés como un estímulo de presión que se aplica a 2

determinados materiales y que produce una alteración temporal o, en ocasiones, permanentes (strain) en los mismos (p. 7).

Peiro (2009) sostiene que los Fenómenos importantes del trabajo se están modificando. Con frecuencia la actividad laboral implica trabajo emocional (p. 17).

### Estrés laboral

Miranda (2008) La Organización Internacional del Trabajo define el estrés laboral como “reacción que puede tener el individuo ante exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades, y que ponen a prueba su capacidad para afrontar la situación”.

Salud (2008) Afirma: El estrés laboral es la reacción que puede tener el individuo ante exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades, y que ponen a prueba su capacidad para afrontar la situación (p. 3).

Aunque para Calabrese (2006) el estrés puede producirse en situaciones laborales muy diversas, a menudo se agrava cuando el empleado siente que no recibe suficiente apoyo de sus supervisores y colegas, y para Santiago, Castro, Pardiñas, Mirón & Ponte (2010) cuando tiene un control limitado sobre su trabajo o la forma en que puede hacer frente a las exigencias y presiones laborales.

### Niveles de estrés laboral

#### a. Nivel alto

Este nivel está caracterizado por personas que viven dependiendo del distrés, o sea se ubica en un alto nivel de estrés. Todo ha de hacerse para ayer, además de ser urgente es importante que así sea, se ha de hacer rápido, el límite de tolerancia para los errores se aproxima a cero. No solo se mueve rápido, sino que come de forma apresurada, habla a toda velocidad, las semanas y los días pasan a toda prisa, el estado de alarma y la impaciencia son su ecosistema. El estado de alarma permanente somete al corazón a un castigo incesante, no es de extrañar que las patologías que afectan al sistema circulatorio causen estragos entre este particular grupo de población (Acosta, 2009).

#### b. Nivel medio

Acosta (2009) Este segundo nivel, responde a una personalidad que supone un modelo de aceptación negativa, las cosas suceden, no parece que pueda hacer nada por incidir sobre los resultados de las acciones, nada de lo que se hace parece dar los resultados apetecidos, ¿Prisa para qué?, de todas formas, da igual, nada bueno ocurre, aunque goce de una salud aceptable, de un trabajo tolerable, de una casa, etc. no se da cuenta, no percibe lo que tiene sino lo que le falta, no es de extrañar que ese estado de sufrimiento periódico, lleve en ocasiones a estados depresivos, y se generen patologías de carácter degenerativo, se provoca un envejecimiento mental y físico prematuro.

#### c. Nivel Bajo

Es el nivel más escaso y el más saludable, los individuos que se ubican en él, tienen sus urgencias, pero son pacientes con ellas, saben manejar el tiempo y cuidan su cuerpo, no tienden a hacer muchas cosas a la vez, y establecen un orden de prioridades, por lo general, intentan activamente disfrutar de la vida, saben que no es fácil, pero aspiran a ello, no esperan que los demás los comprendan, ayudan a otros, pero no esperan nada a cambio, tiene confianza en sí mismo y no buscan la aceptación ajena, los demás no son motivos de inseguridad en su vida, disfrutan de la compañía sin sentirse coartado por ella.

Robbins (1999) afirma: “Que los factores que originan el estrés se pueden categorizar como: factores ambientales, organizacionales e individuales.

A continuación, señalamos brevemente los contenidos por partes del presente trabajo:

En la primera parte el problema en estudio, estos se plantean como interrogantes que buscan describir el nivel de estrés laboral, se precisó la variable, objetivos generales y específicos y la justificación de porque se realiza esta investigación en base a tres factores.

En la segunda parte se presenta el marco teórico, está el marco conceptual del estrés, tipos del estrés, estrés laboral para posteriormente analizar si es influenciado por los factores desencadenantes del mismo que pueden afectar a los trabajadores en general, también se describe la aplicación de la metodología y se

definió el tipo de investigación, los materiales y métodos usados, las técnicas de recolección de la información, para procesar los datos se utilizó el modelo estadístico SPSS, se describe la población y el tamaño muestral y se probó las hipótesis de investigación del presente estudio.

En la tercera parte se realizó la tabulación de los resultados obtenidos utilizando gráficos estadísticos, así como también el análisis mediante la prueba 3 estadística específica para obtener datos confiables de la investigación de esta manera realizar la interpretación de resultados y discusión.

En la cuarta parte realizó las conclusiones, la recomendación que los autores formularon a partir del estudio realizado a la respectiva empresa, los agradecimientos de los autores a los que hayan influido en el trabajo, las referencias bibliográficas y finalmente los anexos del proyecto de investigación.

## 2. Materiales y Método

Tipo de investigación: Enfoque Cuantitativo, no experimental con corte transversal, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías.

Identificación de la variable: Variable Estrés laboral

Operacionalización de la variable: Estrés Laboral (factores ambientales, factores organizacionales, factores individuales).

Diseño de la investigación: Esta investigación es de diseño descriptivo por que busca describir las características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice. Describe tendencias de un grupo de población. Hernandez (2010).

Descripción del lugar de la ejecución: El presente artículo se desarrolló en la Empresa pollería La Canasta S.R.L., es una empresa de servicio de atención y venta de comida, específicamente pollos a la brasa y broaster para el público en general, cuenta con una sucursal en la ciudad de Juliaca. El domicilio legal de la empresa se encuentra en Av. Tacna M. #854, provincia de San Román.

Muestra: La muestra a considerar es no probabilística, porque la selección de los individuos de la muestra no depende de la probabilidad, sino que se ajusta a otros criterios relacionados con las características de la investigación o de quien hace la muestra. Por el tipo de trabajo la muestra corresponde al 100% de la población, por lo tanto, son 10 colaboradores Bisquerra (2009).

### 2.1. Datos demográficos

Los participantes de dicha investigación se dieron a través de 10 colaboradores de la empresa pollería La Canasta E.I.R.L.

**Tabla 1.**

*Datos descriptivos de género.*

		Género			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Masculino	6	60,0	60,0	60,0

Femenino	4	40,0	40,0	100,0
Total	10	100,0	100,0	

Fuente. *Elaboración propia.*

Según, la tabla 1 nos muestra que un 60% de los colaboradores son de género masculino y el 40% de los colaboradores son de género femenino.

**Tabla 2.**

*Datos descriptivos de edades.*

		<b>Edad</b>			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	20 - 29 años	6	60,0	60,0	60,0
	30 - 39 años	2	20,0	20,0	80,0
	40 - 49 años	2	20,0	20,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Fuente. *Elaboración propia.*

Según, la tabla 2 nos muestra que un 60% de los colaboradores tienen entre 20 a 29 años, 20% de los colaboradores tienen entre 30 a 39 años y el 20% de los colaboradores tienen entre 40 a 49 años.

**Tabla 3.**

*Datos descriptivos de grado de instrucción.*

		<b>Grado de instrucción</b>			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Secundaria	7	70,0	70,0	70,0
	Superior	3	30,0	30,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Fuente. *Elaboración propia.*

Según, la tabla 3 nos muestra que un 70% de los colaboradores tienen un grado de instrucción secundaria y el 30% de los colaboradores tienen un grado de instrucción superior.

**Tabla 4.**

*Datos descriptivos de estado civil.*

		<b>Estado civil</b>			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Soltero	4	40,0	40,0	40,0
	Casado	6	60,0	60,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Fuente. *Elaboración propia.*

Según, la tabla 4 nos muestra que un 40% de los colaboradores son solteros y el 60% de los colaboradores son casados.

**Tabla 5.**

*Datos descriptivos de número de hijos.*

		<b>Número de hijos</b>			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1 a 3 hijos	4	40,0	40,0	40,0
	4 a 6 hijos	4	40,0	40,0	80,0
	Ninguno	2	20,0	20,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Fuente. *Elaboración propia.*

Según, la tabla 5 nos muestra que un 40% de los colaboradores tienen 1 a 3 hijos, el 40% de los colaboradores tienen 4 a 6 hijos y un 20% de los colaboradores no tienen hijos.

#### **Tabla 6.**

*Datos descriptivos de antigüedad en la institución*

		<b>Antigüedad en la institución</b>			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Menos de 1 año	10	100,0	100,0	100,0

Fuente. *Elaboración propia.*

Según, la tabla 6 nos muestra que un 100% de los colaboradores tienen menos de 1 año de antigüedad en la institución.

## **2.2. Participantes**

Los participantes de dicha investigación se dieron a través de 10 colaboradores de la empresa pollería La Canasta E.I.R.L.

## **2.3. Instrumentos**

El instrumento utilizado fue cuestionario, con 11 preguntas, y se utilizó la escala de Likert con una escala de 1 al 3.

## **2.4. Análisis de datos**

Para la recolección de datos se utiliza el formulario, el paquete estadístico SPSS, a partir de la información recopilada se desarrollan los procedimientos de análisis requeridos para después pasar la información al paquete Word.

# **3. Resultados y Discusión**

## **3.1 Resultados**

En los resultados que se presenta e interpreta los porcentajes por dimensiones y las variables, donde nos indica el grado de estrés laboral en los colaboradores que conforman desde 20 a 49 años (mujeres y varones), obteniendo que el que el factor individual y organizacional provocan un estrés regular en los colaboradores.

### 3.1.1 Resultado de Objetivo General

A. Resultado de Objetivo General: Determinar el nivel de estrés laboral en los colaboradores de la pollería La Canasta S.R.L. Juliaca, 2019.

**Tabla 7.**

Datos descriptivos del desempeño laboral.

		Estrés laboral			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	bajo	2	20,0	20,0	20,0
	medio	8	80,0	80,0	100,0
	alto	0	0,0	0,0	100,0
Total		10	100,0	100,0	

Fuente. *Elaboración propia.*

Según, la tabla 7 se determina que su gran mayoría de los colaboradores tienen un estrés nivel medio; donde en los resultados nos muestra que el 20% (2 colaboradores) tienen un estrés nivel bajo lo cual este resultado es debido al factor ambiental, mientras que el 80% (8 colaboradores) tienen estrés nivel medio, donde se ve influenciado por el factor de organización y individual. Determinando que se genera exigencias laborales como también los colaboradores no forman un equipo, pero si observan y se practica factores ambientales.

B. *Hipótesis General.*

Se aplicará la prueba Z:

- H1: El estrés laboral de nivel medio es menor o igual al 75% de los colaboradores en la organización.
- H0: El estrés laboral de nivel medio es mayor al 75% de los colaboradores en la organización.

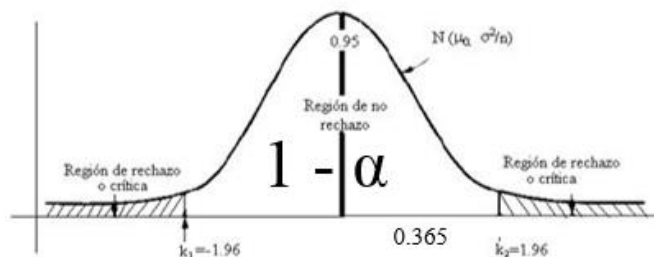
Formula:

$$Z = \frac{P - P_0}{\sqrt{P_0 (1 - P_0) / n}}$$

$$Z = \frac{0.80 - 0.75}{\sqrt{0.75 (1 - 0.75) / 10}}$$

$$Z = 0.365$$

C. *Región de rechazo y aceptación.*



Toma de decisión: Como  $Z = 0.365$  pertenece a la región de aceptación, se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis propuesta, indica que el nivel de Estrés de los colaboradores de la empresa La Canasta es menor o igual al 75%, esto debido que el 80% de los trabajadores tienen un estrés nivel medio.

### 3.2. Resultado de objetivos específicos

A. Resultado de objetivo específico 1: Describir el nivel de estrés laboral del factor ambiental en los colaboradores de la pollería La Canasta S.R.L. Juliaca, 2019.

**Tabla 8.**

*Datos descriptivos del factor ambiental.*

		Factor Ambiental			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	9	90,0	90,0	90,0
	Medio	1	10,0	10,0	100,0
	Alto	0	0,0	0,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

**Fuente.** *Elaboración propia.*

Según, la tabla 8 se muestra que los colaboradores no tienen estrés laboral con un nivel bajo, donde en los resultados nos muestra que el 90% (9 colaboradores) tienen un estrés nivel bajo, mientras que el 10% (1 colaborador) tienen un estrés nivel medio, donde se ve influenciado por cambios que no están adecuadamente planteadas, exigencias a un cambio rápido.

B. Resultado de objetivo específico 2: Describir el nivel de estrés laboral del factor organizacional en los colaboradores de la pollería La Canasta S.R.L. Juliaca, 2019.

**Tabla 9.**

*Datos descriptivos del factor organizacional.*

		Factor organizacional			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	3	30,0	30,0	30,0
	Medio	7	70,0	70,0	100,0
	Alto	0	0,0	0,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

**Fuente.** *Elaboración propia.*

Según, la tabla 9 se muestra que los colaboradores tienen un estrés nivel medio; donde en los resultados nos muestra que el 30% (3 colaboradores) tienen un estrés nivel bajo, mientras que el 70% (7 colaboradores), tienen un estrés nivel medio, donde se describe, que el ambiente laboral no es adecuada, jefes autoritarios.

C. Resultado de objetivo específico 3: Describir el nivel de estrés laboral del factor individual en los colaboradores de la pollería La Canasta S.R.L. Juliaca, 2019.

**Tabla 10.**

*Datos descriptivos del factor organizacional.*

		Factor individual			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado

Válido	Bajo	0	0,0	0,0	0,0
	Medio	10	100,0	100,0	100,0
	Alto	0	0,0	0,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Fuente. *Elaboración propia.*

Según, la tabla 10 se muestra, que los colaboradores tienen un estrés nivel bajo, donde los resultados nos muestran que el 100% (10 colaboradores) tienen un estrés bajo, donde se describe que cada colaborador no socializa, no hay equipos, pero si no hay grupos, donde se determina que no hay liderazgo y cada uno vela por sí mismo, nadie se enfoca en el objetivo de la empresa.

### 3.3 *Discusión*

Según, los resultados se determinan que su gran mayoría de los colaboradores tienen un estrés nivel medio; donde en los resultados nos muestra que el 20% (2 colaboradores) tienen un estrés nivel bajo lo cual este resultado es debido al factor ambiental, mientras que el 80% (8 colaboradores) tienen estrés nivel medio, donde se ve influenciado por el factor de organización y individual. Determinando que se genera exigencias laborales como también los colaboradores no forman un equipo, pero si observan y se practica factores ambientales, pero también existen puntos diferentes (Susan, 2016) en donde podemos observar que del 100% de los encuestados el 17.8% de los colaboradores de la empresa de transportes Express San Pedro S.C.R.L. tienen nivel de estrés Laboral Bajo, el 60% tiene un estrés Medio y el 22.2% restante tienen nivel de estrés laboral alto.

Se puede observar que, los resultados de Acosta (2009) indica que los directivos de esta entidad experimentan en su trabajo los dos tipos de estrés: eustrés y distrés, se encuentran influenciados por factores psicosociales personales, organizacionales y ambientales y evidencian conductas estresantes características de un nivel medio - alto de estrés.

## 4 **Conclusiones**

En el presente artículo de investigación que se ha desarrollado, se concluye que el nivel de estrés laboral de los colaboradores de la empresa pollería La Canasta S.R.L. Juliaca, 2019, que el 80% tiene un nivel de estrés laboral medio y que solo el 20% tiene un nivel de estrés laboral nulo o bajo por los factores que intervienen, como los factores ambientales, organizativos e individuales, estos resultados permiten afirmar que el 80% de los encuestados de la empresa sufren estrés laboral. El estrés en el entorno laboral representa una amenaza para los trabajadores y se determina que el factor organizacional produce estrés laboral ya que cada persona reacciona de manera diferente esto hace que el liderazgo organizacional no funcione correctamente entre los trabajadores y se evidencia en los colaboradores de la empresa de estudio afectado el trabajo en equipo. También, se concluye que el factor individual genera estrés laboral de los colaboradores de la empresa este se relaciona con los problemas económicos en el ambiente familiar y las necesidades que puedan tener los colaboradores, afecta a los colaboradores porque muchos de ellos tienen familia y hace que de los factores ya mencionados este es el que tiene mayor incidencia en el mismo, ya que los problemas familiares se viven dentro y fuera de la organización esto hace que sea más difícil de controlar.

## **Recomendaciones**

Al haberse identificado en el presente estudio la evidencia del estrés laboral en los colaboradores de la empresa pollería La Canasta S.R.L. se recomienda: Tomar medidas de prevención ya que no todos los colaboradores de la empresa sufren de estrés laboral alto, tener estrés laboral no quiere decir que es el fin

del cumplimiento de objetivos de la empresa, sino que se deben de considerar para poder ayudar a los colaboradores, porque no podemos escapar del estrés laboral, ya que es parte de nuestra vida, deben de aprender a enfrentar y controlarlo. Se recomienda a los representantes de la empresa pollería La Canasta S.R.L., elaboren un cronograma para que se realicen el cambio de nuevas herramientas de trabajo según el tiempo establecido por la ley para que disminuya el estrés laboral que genera la incertidumbre tecnológica. Una de las medidas adecuadas para enfrentar el estrés laboral es realizar actividades de recreación, deporte para que la mente se libere de los pensamientos negativos, fortaleciendo la comunicación entre los trabajadores y aumente su participación para la toma de decisiones ante situaciones y sucesos de la vida de esta manera se lograra mejorar el liderazgo organizacional. Se recomienda a los directivos de la empresa pollería La Canasta S.R.L. prestar más atención a sus colaboradores y brindarles ayuda si la necesitan, facilitando información en cuanto al desarrollo de su trabajo, proporcionar retos y competencias entre los colaboradores para que se esfuercen en realizar correctamente sus actividades y ser sobresalientes dentro de la empresa. La mejor medida y consejo que ayude a prevenir y luchar contra el estrés laboral comienza por cada uno, una de las decisiones más complicadas que debe tomar la persona que sufre de estrés es aprender a separar los asuntos personales con los asuntos del entorno laboral, procurar olvidarse de lo que pase en el marco familiar y llegar al centro de trabajo con la disposición y compromiso de realizar las actividades bien hechas.

La hipótesis nula cuando indica que el estrés laboral medio es más del 75% de los colaboradores de la empresa La Canasta S.R.L. Juliaca

## **Agradecimientos**

Agradecemos a nuestros padres y familiares por el apoyo que nos dieron a lo largo de nuestra carrera profesional, a nuestros docentes que de igual forma influyeron en nuestra formación profesional, en la elaboración de este trabajo de investigación y a Dios ya que sin el nada sería posible.

## D. Bibliografía

- Acosta, N. (2009). *Estrés laboral en directivos de entidad bancaria.*, 60.
- Acosta, N. (2009). Estrés laboral en directivos de entidad bancaria. *Universidad de Zulia*, pags.59-60.
- Bisquerra, R. A. (2009). *Metodología de la Investigación Educativa*. Madrid: La murralla S.A.
- Calabrese, G. (2006). Impacto del estrés laboral en el anesthesiólogo. *Estrés Laboral Rev. Col. Anest*, 34, 233–240.
- Clegg, B. (2001). *Manejo del estrés al instante* (Granica; Granica, ed.1).
- Coduti, P., Gattás, Y., Sarmiento, S., & Schmid, R. (2013). *Enfermedades laborales: como afectan el entorno organizacional*. Mendoza, San Rafael.
- De Jesús, T., & Casique, L. (2016). Información general Estrés laboral y su efecto biopsicosocial en el cuidado de enfermería. *Mex*, 1, 6.
- Guang, O. (2007). El estrés laboral como síntoma de una empresa. *PERSPECTIVAS*, 20, 55–66.
- Guillen, C., Guíl, R., & Mestre, J. (2015). *Estrés laboral* (Ediciones; E. Granica, ed.1). Madrid: Ediciones Granica.
- Hernandez Sampieri, R. (2010). *Metodología de la investigacion, Quinta Edición*, 656. (M. E. S.A., Ed.)
- Llaneza, J. (2015). *Ergonomía y psicología aplicada* (Lex Nova; L. Nova, ed. 2).
- Miranda, B. (2008). Estrés laboral en el personal que labora en el servicio de bioanálisis del hospital. *Universidad Católica Andrés Bello*.
- Montes, A. (2010). *El Ciclo del Estrés Laboral* (Edicions U; E. UPC, ed. 1).
- Peiró, J. (2009). *Estrés laboral y riesgos psicosociales* (Universida; U. de Valencia, ed. 2).
- Robbins, S. (1999). *Comportamiento organizacional. 8a. edición*. México.: Prentice Hall, México.
- Rostagno, H. (2010). *El abc del estrés laboral* (Ediciones; E. Granica, ed.). Madrid: Ediciones Granica.
- Santiago, M., Castro, C., Pardiñas, M., Mirón, L., & Ponte, D. (2010). *Estrés laboral y burnout*. (Universida; U. de S. de Compostela, ed.). Madrid: Diaz de Santos.
- Santibáñez, I., & Sánchez, J. (2009). *Jornada laboral, flexibilidad humana en el trabajo y análisis del trabajo pesado*. (Ediciones; E. D. de Santos, ed. 1).

Salud, O. M. (2008). *Organizacion del Trabajo y del Estrés*.

Sanchez, F. C. (2011). Estrés laboral, satisfacción en el trabajo y bienestar psicologico en trabajadores de la industria cerealera. 6.

Yánes, J. (2006). *El control de estrés y el mecanismo del miedo*. (EDAF; EDAF, ed. 6).

**Anexo 1 Matriz de consistencia**

**Nivel de estrés laboral de los colaboradores de la empresa pollería La Canasta S.R.L. Juliaca, 2019**

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	
<p><b>PROBLEMA GENERAL</b> ¿Cuál es el nivel de estrés laboral en los colaboradores de la pollería La Canasta S.R.L. Juliaca, 2019?</p> <p><b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</b></p> <p>1. ¿Cómo es el nivel de estrés en el factor ambiental en los colaboradores de la pollería La Canasta S.R.L. Juliaca, 2019?</p> <p>2. ¿Cómo es el nivel de estrés en el factor organizacional en los colaboradores de la pollería La Canasta S.R.L. Juliaca, 2019?</p> <p>3. ¿Cómo es el nivel de estrés en el factor individual en los colaboradores de la pollería La Canasta S.R.L. Juliaca, 2019?</p>	<p><b>OBJETIVO GENERAL</b> Determinar el nivel de estrés laboral en los colaboradores de la pollería La Canasta S.R.L. Juliaca, 2019.</p> <p><b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b></p> <p>1. Describir el nivel de estrés en el factor ambiental en los colaboradores de la pollería La Canasta S.R.L. Juliaca, 2019.</p> <p>2. Describir el nivel de estrés en el factor organizacional en los colaboradores de la pollería La Canasta S.R.L. Juliaca,</p> <p>3. Describir el nivel de estrés en el factor individual en los colaboradores de la pollería La Canasta S.R.L. Juliaca, 2019</p>	<p><b>HIPÓTESIS GENERAL.</b> H1: El estrés laboral de nivel medio es menor o igual al 75% de los colaboradores en la organización. H0: El estrés laboral de nivel medio al 75% de los colaboradores en la organización.</p>	<p><b>Tipo de investigación:</b> Descriptiva</p> <p><b>Enfoque de la investigación:</b> Cuantitativa</p> <p><b>Nivel:</b> <b>Descriptivo</b></p> <p><b>Población:</b> 10 trabajadores de la empresa La Canasta S.R.L.</p> <p><b>Muestra:</b> <i>la muestra es de 10 colaboradores</i></p> <p><b>Técnica:</b> <i>Encuesta</i></p>

FUENTE: Elaboración propia

## Anexo 2 Matriz instrumental

TITULO	VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	FUENTES DE INFORMACIÓN	INSTRUMENTO
Nivel de estrés en los colaboradores de la Polleria la Canasta S.R.L. en el año 2019	Estrés Laboral	1. Factores Ambientales	a. Incertidumbre económica b. Incertidumbre política c. Incertidumbre tecnológica	Primarias Secundarias	CUESTIONARIO PARA LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA POLLERIA LA CANASTA S.R.L.
		2. Factores Organizacionales	a. Exigencias de tareas b. Exigencia de rol c. Estructura de la organización d. Liderazgo organizacional	Primarias Secundarias	Encuestas
		3. Factores individuales	a. Problemas familiares b. Problemas económicos c. La personalidad.	Primarias Secundarias	Encuestas

FUENTE: Elaboración propia.

## Anexo 3 Instrumento

CUESTIONARIO PARA LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA POLLERÍA LA  
CANASTA S.R.L.

Instrucciones: Suministre la información que se solicita, marcando con una equis (X) la opción que considere pertinente a su caso particular:

1.- Género: ( ) Masculino ( ) Femenino

2.- Edad:

3.- Grado de instrucción:

- Primaria ( )
- Secundaria ( )
- Superior ( )

4.- Estado civil

- Soltero ( )
- Casado ( )
- Viudo ( )
- Divorciado ( )

5.- Número de personas que integran su grupo familiar:

- Entre 1 y 3 hijos
- Entre 4 y 6 hijos
- Más de 6
- No tengo hijos

6.- Antigüedad en la institución

- Menos a 1 año ( )
- Entre 1 y 3 años ( )
- Entre 3 a más años ( )

#### MEDICIÓN DEL ESTRÉS LABORAL

A continuación, se presentan una serie de interrogantes relacionadas con el estrés laboral en los colaboradores de la empresa pollería La Canasta S.R.L. Juliaca, 2019.

-Considere la valoración siguiente:

Me produce mucho estrés (M.E =3)

Me produce poco estrés (P.E. =2)

No me produce estrés (N.E. =1)

FACTORES INDIVIDUALES DEL ESTRÉS LABORAL	1	2	3
8.- Diga cuanto estrés le producen las relaciones con los miembros de su grupo familiar			
9.- Indique cuanto estrés le produce la condición de salud actual de los miembros de su grupo familiar			
10.- Señale cuanto estrés le produce la situación económica actual en su grupo familiar			
DIGA USTED QUE:	1	2	3
11.- Indique usted cuanto estrés le produce los compromisos que contrae con la organización			
FACTORES AMBIENTALES DEL ESTRÉS LABORAL			
1.- Cuanto estrés le produce la situación económica que vive el país actualmente siempre que afecte su trabajo			
2.- Cuanto estrés le produce la situación política que vive el país actualmente siempre que afecte su trabajo			
3.- Indique cuanto estrés le producen los cambios tecnológicos que se manifiestan en su ámbito laboral			

FACTORES ORGANIZACIONALES DEL ESTRÉS LABORAL	1	2	3
4.- Indique cuanto estrés le produce el grado de dificultad de las tareas que habitualmente realiza			
5.- Señale cuanto estrés le producen las actividades que realiza en su trabajo			
6.- Señale cuanto estrés le produce las políticas salariales vigentes en la Empresa pollería La Canasta S.R.L.			
7.- Indique usted cuanto estrés le produce la falta de instrucción para realizar su trabajo			

#### Anexo 4 Validación del instrumento

# UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN

## VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

**Instrucciones:** Sírvase encerrar dentro de un círculo, el porcentaje que crea conveniente para cada pregunta.

1. ¿Considera Ud. que el instrumento cumple los objetivos propuestos?  
0 \_\_\_ 10 \_\_\_ 20 \_\_\_ 30 \_\_\_ 40 \_\_\_ 50 \_\_\_ 60 \_\_\_ 70 \_\_\_ 80 \_\_\_ 90 \_\_\_ 100
2. ¿Considera Ud. que este instrumento contiene los conceptos propios del tema que se investiga?  
0 \_\_\_ 10 \_\_\_ 20 \_\_\_ 30 \_\_\_ 40 \_\_\_ 50 \_\_\_ 60 \_\_\_ 70 \_\_\_ 80 \_\_\_ 90 \_\_\_ 100
3. ¿Estima Ud. que la cantidad de ítems que se utiliza son suficientes para tener una visión comprensiva del asunto que se investiga?  
0 \_\_\_ 10 \_\_\_ 20 \_\_\_ 30 \_\_\_ 40 \_\_\_ 50 \_\_\_ 60 \_\_\_ 70 \_\_\_ 80 \_\_\_ 90 \_\_\_ 100
4. ¿Considera Ud. que si se aplicara este instrumento a muestras similares se obtendrían datos también similares?  
0 \_\_\_ 10 \_\_\_ 20 \_\_\_ 30 \_\_\_ 40 \_\_\_ 50 \_\_\_ 60 \_\_\_ 70 \_\_\_ 80 \_\_\_ 90 \_\_\_ 100
5. ¿Estima Ud. que los ítems propuestos permiten una respuesta objetiva de parte de los informantes?  
0 \_\_\_ 10 \_\_\_ 20 \_\_\_ 30 \_\_\_ 40 \_\_\_ 50 \_\_\_ 60 \_\_\_ 70 \_\_\_ 80 \_\_\_ 90 \_\_\_ 100
6. ¿Qué preguntas cree Ud. que se podría agregar?  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
7. ¿Qué preguntas se podrían eliminar?  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
8. Recomendaciones *revisar el origen del instrumento*  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Fecha: 17-06-19

Validado por: Lic. Kukulí A. Cozqui

