

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



*Una Institución Adventista*

**Relación del estrés laboral y el desempeño laboral en la cadena  
molinera Induamerica Trade S.A – San Martín.**

Por:

Jezer Donald Ayay Pinedo  
Evelyn Azan Rodríguez

Asesor:

Lic. José Eber Paz Vilchez

**Tarapoto, marzo de 2018**

**Área temática:**

Ficha catalográfica elaborada por el Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación – CRAI – de la UPeU - FT

Ayay Pinedo, Jezer Donald

Relación del estrés laboral y el desempeño laboral en la cadena molinera Induamerica Trade S.A – San Martín / Autores: Jezer Donald Ayay Pinedo, Evelyn Azan Rodríguez; Asesor: Lic. José Eber Paz Vilchez. -- Morales, 2017.  
76 hojas: anexos, tablas, figuras

Tesis (Licenciatura)--Universidad Peruana Unión - Filial Tarapoto. Facultad de Ciencias Empresariales. EP. Administración, CP. Administración y Negocios Internacionales, 2018.

Incluye referencias y resumen.

Campo del conocimiento: Administración

1. Estrés laboral. 2. Desempeño laboral.

## ANEXO 07 DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA DEL INFORME DE TESIS

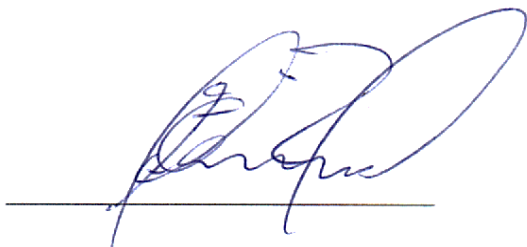
Lic. José Eber Paz Vilchez, de la Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Administración, de la Universidad Peruana Unión.

### DECLARO:

Que el presente informe de investigación titulado: ***“Relación del estrés laboral y el desempeño laboral en la cadena molinera Induamerica Trade S.A – San Martín”*** constituye la memoria que presentan los **Bachiller (Jezer Donald Ayay Pinedo y Evelyn Azan Rodríguez)** para aspirar al título de Profesional de Licenciado 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 constancia en (Ciudad), a los (fecha) del año...



Lic. José Eber Paz Vilchez

Relación del estrés laboral y el desempeño laboral de la cadena  
molinera Induamerica Trade S.A – San Martín.

# TESIS

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

## JURADO DE SUSTENTACIÓN



Lic. Amado Arce Cobeñas

Presidente



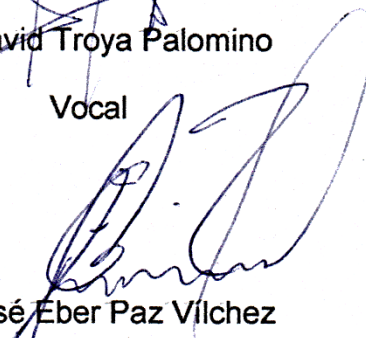
Lic. José Joel Cruz Tarrillo

Secretario



Lic. David Troya Palomino

Vocal



Lic. José Eber Paz Vilchez

Asesor

Tarapoto, 19 marzo de 2018

## **Dedicatoria**

Al dador de la vida y creador del universo porque sin su voluntad nada de esto hubiera sido posible.

A mi esposa Uvencia de la Cruz Reyes que es mi complemento e inspiración, por su amor, dedicación y paciencia en todo este trayecto de vida.

A mis hijos Jezer Arjan, Ian Jariel, que me dan la fuerza para mejorar cada día, al amor que me brindan y ponen en mí el deseo de superación.

A mis padres y hermanas gracias por el apoyo brindado.

Y a todos los amigos y personas que fueron parte de este proceso de estudios gracias.

**Ayay Pinedo Jezer Donald**

A Dios que me permitió culminar con éxito esta hermosa ciclo de mi vida, ciclo en la cual pude comprender y valorar cada una de las bendiciones con las cuales el me brindo.

A mi hijo Joshua, que es motor de mi vida fue parte muy importante de lo que hoy he logrado, gracias por el sacrificio y entender que el éxito demanda algunos sacrificios y que el compartir tiempo con él, hacia parte de estos sacrificios

A mi madre, por ser la persona que me ha acompañado y ha sabido formarme con buenos sentimientos, hábitos y valores, lo cual me ha ayudado a salir a delante en los momentos más difíciles.

A mis hermanos Luciano y Cristina, A mi sobrino Marcelo mi tía Milagros, quienes me brindaron su confianza y apoyo absoluto a lo largo de mi vida y mi carrera.

**Azan Rodríguez Evelyn**

## **Agradecimiento**

A Dios: Por tantas bendiciones manifestadas en nuestras vidas, sin su amor incondicional que dotó de medios necesarios para llegar a este momento trascendental en nuestras vidas.

A mi centro de estudio superior: Universidad Peruana Unión - Filial Tarapoto por albergarnos durante toda la etapa universitaria dotándonos de conocimientos que sirven para esta vida y la eternidad.

A la Empresa: Induamerica Trade S.A del distrito de Bellavista, por abrirnos sus puertas y brindarnos la información necesaria para el desarrollo de esta investigación.

A mi Asesor: Licenciado José Eber Paz Vílchez por su guía y orientación brindada.

A nuestros familiares: Por su gran amor que es motivante para la culminación de este proyecto de investigación.

Finalmente a todos los que de alguna manera nos apoyaron directa e indirectamente, ¡muchas gracias!

## Tabla de contenido

CAPÍTULO 1 .....	15
1. El Problema .....	15
1.1. Descripción del Problema .....	15
1.2. Formulación del problema .....	16
1.2.1. Problema General .....	16
1.2.2. Problemas Específicos. ....	16
1.3. Objetivos de la investigación.....	16
1.3.1. Objetivo general. ....	16
1.3.2. Objetivos específicos .....	17
1.4. Justificación de la investigación .....	17
CAPITULO II .....	18
2. Fundamento teórico de la investigación.....	18
2.1. Antecedentes de la investigación.....	18
2.1.1. Antecedentes Nacionales .....	18
2.1.2. Antecedentes Internacionales.....	21
2.2. Marco histórico .....	23
2.3. Marco Filosófico. ....	25
2.4. Marco teórico.....	27
2.4.1. Estrés .....	27
2.4.2. Desempeño Laboral.....	33
2.5. Marco Conceptual o Términos .....	39
CAPITULO III .....	40
3. Metodología .....	40
3.1. Tipo de Estudio.....	40
3.2. 3.2 Diseño de Investigación.....	40
3.3. Hipótesis.....	40
3.3.1. Identificación de Variables. ....	40

3.3.2.	Hipótesis General.....	41
3.3.3.	Operacionalización de Variables.....	42
3.4.	Población y técnica de investigación.....	47
3.4.1.	Delimitación Espacial y Temporal.....	47
3.4.2.	Delimitación de la Población y Muestra.....	47
3.5.	Plan del procesamiento de datos.....	47
3.5.1.	Diseño del instrumento de investigación.....	48
3.5.2.	Técnicas de recolección de datos.....	48
3.5.3.	Técnicas para el procesamiento y análisis de los datos.....	48
CAPITULO IV .....		49
4.	Resultados y discusiones.....	49
4.1.	Fiabilidad del instrumento de investigación.....	49
4.1.1.	Validación de instrumento.....	49
4.1.2.	Análisis descriptivo del género.....	50
4.1.3.	Análisis descriptivo de la edad.....	50
4.1.4.	Análisis descriptivo del estado civil.....	50
4.1.5.	Análisis descriptivo de la variable religión.....	51
4.1.6.	Análisis descriptivo del grado de instrucción.....	51
4.1.7.	Análisis descriptivo de la procedencia.....	51
4.1.8.	Análisis descriptivo de la variable Estrés laboral.....	52
4.1.9.	Análisis descriptivo de la variable Desempeño laboral.....	53
4.2.	Prueba de hipótesis.....	54
4.2.1.	Hipótesis general.....	54
4.2.2.	Hipótesis específica 1.....	55
4.2.3.	Hipótesis específica 2.....	56
4.3.	Discusiones.....	57
CAPITULO V .....		59

5. Conclusiones y recomendaciones .....	59
5.1. Conclusiones.....	59
5.2. Recomendaciones .....	60
Referencias.....	61
Anexos.....	63

## Índice de tablas

Tabla 1. Dimensiones e indicadores de variable Estrés Laboral y Desempeño .....	42
Tabla 2. Juicio de expertos de la investigación Registro de expertos en la validación del instrumento. ....	49
Tabla 3. Análisis descriptivo de la variable género .....	50
Tabla 4. Análisis descriptivo de la variable edad .....	50
Tabla 5. Análisis descriptivo de la variable estado civil .....	50
Tabla 6. Análisis descriptivo de la variable religión .....	51
Tabla 7. Análisis descriptivo de la variable grado de instrucción .....	51
Tabla 8. Análisis descriptivo de la variable procedencia .....	51
Tabla 9. Análisis descriptivo de la Estrés laboral de los colaboradores de la cadena molinera Induamerica Trade S.A – San Martín. ....	52
Tabla 10. Análisis descriptivo del Desempeño laboral de los colaboradores de la cadena molinera Induamerica Trade S.A – San Martín .....	53
Tabla 11. Análisis de correlación entre el Estrés Laboral y el Desempeño Laboral de los colaboradores de la cadena molinera Induamerica Trade S.A – San Martín .....	54
Tabla 12. Análisis de correlación entre el Estrés Laboral y la productividad de los colaboradores de la cadena molinera Induamerica Trade S.A – San Martín .....	55
Tabla 13. Análisis de correlación entre el Estrés Laboral y las conductas laborales de los colaboradores de la cadena molinera Induamerica Trade S.A – San Martín .....	56

## Índice de figuras

Figura 1. Formas del estrés .....	28
Figura 2.: Dimensiones del estrés laboral .....	33
Figura 3: Dimensiones del desempeño laboral .....	38

## Índice de anexos

Anexo 1. Matriz de consistencia.....	63
Anexo 2. Matriz Instrumental .....	64
Anexo 3. Instrumento .....	69
Anexo 4. Juicio de expertos.....	73
Anexo 5. Carta de aceptación .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>

## Resumen

El objetivo de esta investigación es determinar la relación entre el estrés laboral y el desempeño de los colaboradores de la empresa Induamerica Trade S.A del distrito de Bellavista, departamento de San Martín, Se realizó un análisis de los constructos y se partió las dimensiones propuestas para estrés laboral Benaiges (2010) que determina que las dimensiones del estrés laboral son: falta de apoyo organizacional, sobrecarga laboral, dificultades interpersonales, fuentes intrínsecas de insatisfacción y falta de justicia organizacional; y para el desempeño Urriola (2011) determina que son productividad y conductas laborales. La investigación es de carácter transaccional o transversal de tipo correlacional. En base a esta metodología, se pasó a estudiar a la empresa Induamerica Trade S.A del distrito de Bellavista, departamento de San Martín a 64 colaboradores, basándose en un instrumento que consta de con 39 ítems sobre las 7 dimensiones, el instrumento fue validado mediante juicio de expertos comprobándose su fiabilidad a través del alpha de crombach con un 0.910 de la variable estrés laboral y la variable desempeño laboral tuvo un valor de 0.594, Además se realizó un análisis de correlación de Rho Spearman para las variables se obtuvo el coeficiente de -0,199 (correlación negativa baja) y un p valor igual a 0,115 ( $p\text{-valor} > 0.05$ ), por lo tanto, no existe relación significativa entre el estrés laboral y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Induamerica Trade S.A del distrito de Bellavista, departamento de San Martín, año 2017.

**Palabras clave:** Estrés laboral, desempeño laboral

## **Abstract**

The objective of this research is to determine the relationship between work stress and the performance of employees of the company Induamerica Trade SA of the district of Bellavista, department of San Martín. An analysis of the constructs was made and the proposed dimensions for stress Benaiges (2010) that determines that the dimensions of work stress are: lack of organizational support, work overload, interpersonal difficulties, intrinsic sources of dissatisfaction and lack of organizational justice; And for performance Urriola (2011) determines that they are productivity and labor behaviors. The research is transactional or cross-sectional in nature. Based on this methodology, the company Induamerica Trade SA of the district of Bellavista, department of San Martín was studied to 64 employees, based on an instrument that consists of 39 items on the 7 dimensions, the instrument was validated through trial Of experts checking their reliability through the alpha of crombach with a 0.910 of the variable labor stress and the variable labor performance had a value of 0.594, In addition we performed a correlation analysis of Rho Spearman for the variables we obtained the coefficient of -0,199 (Negative correlation) and p value equal to 0.115 ( $p\text{-value} > 0.05$ ). Therefore, there is no significant relationship between work stress and the work performance of employees of the company Induamerica Trade SA of the district of Bellavista, Department of San Martín, year 2017.

**Key words:** Job stress, job performance

## **Capítulo 1**

### **1. El Problema**

#### **1.1. Descripción del Problema**

No es errado afirmar que el estrés laboral es el mal que actualmente aquejan muchos colaboradores, existen muchos agentes que generan estrés en las personas eso puede venir de la familia, los estudios y el trabajo. Si tenemos en cuenta el ámbito laboral en la cual los colaboradores están expuestos a grados dotes de estrés y en muchos casos sin recibir las suficiente atención. En este ámbito se presentan factores estresantes día tras día, como lo son: la salud física y mental, situaciones o problemas familiares, económicas, laborales, alteraciones de la rutina, imprevistos, pruebas objetivas, trabajos investigados, relaciones interpersonales inadecuados, entre otros, a lo que toda persona enfrenta de diversas maneras afectando sin duda su desempeño laboral.

Teniendo en cuenta lo que resalta la Organización Internacional del Trabajo (OIT) nos dice, el estrés laboral es una “enfermedad peligrosa para las economías industrializadas y en vías de desarrollo; perjudicando a la producción, al afectar a la salud física y mental de los trabajadores”

El estrés se presenta como fenómeno cada vez más frecuente y con consecuencias importantes, ya que puede afectar al bienestar físico y psicológico y también deteriorar la salud delas organizaciones. Es un elemento empobrecedor de la salud y la eficiencia, tanto individual como social, y actúa en gran medida en el lugar de trabajo, convirtiéndose en un aspecto principal de la seguridad y la salud laboral.

El desempeño laboral con un indicador alto que es lo más deseado por los empleadores, que buscan colaboradores eficientes, comprometidos y con altos rendimientos y que en algunas veces se ve afectado por el estrés en el trabajo.

Por lo antes mencionado, se observó en la empresa Induamerica Trade S.A del distrito de Bellavista, departamento de San Martín, que en diversas oportunidades la actitud que presentan los colaboradores, motivada por diferentes factores tales como: fatiga, mal humor, cansancio, mala atención a los clientes debido al ambiente donde se desenvuelven y las diferentes dificultades que se presentan propias del trabajo, esto causas que los colaboradores presenten niveles de estrés en las distintas áreas o cargos que desempeñen, pudiendo afectar así su salud y alterar de alguna manera su desempeño en la organización.

Esta investigación pretende encontrar la relación del estrés laboral y el desempeño de los colaboradores de la cadena molinera Induamerica Trade S.A - San Martín.

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema General**

¿Existe una relación entre el estrés laboral y el desempeño de los colaboradores de la cadena molinera Induamerica Trade S.A - San Martín?

### **1.2.2. Problemas Específicos.**

- a) ¿Existe una relación entre el estrés laboral y la productividad de los colaboradores de la cadena molinera Induamerica Trade S.A - San Martín?
- b) ¿Existe una relación entre el estrés laboral y las conductas laborales de los colaboradores de la cadena molinera Induamerica Trade S.A - San Martín?

## **1.3. Objetivos de la investigación**

### **1.3.1. Objetivo general.**

Determinar la relación que existe entre el estrés laboral y el desempeño de los colaboradores de la cadena molinera Induamerica Trade S.A - San Martín.

### **1.3.2. Objetivos específicos**

- a) Determinar la relación que existe entre el estrés laboral y la productividad de los colaboradores de la cadena molinera Induamerica Trade S.A - San Martín.
- b) Determinar la relación que existe entre el estrés laboral y las conductas laborales de los colaboradores de la cadena molinera Induamerica Trade S.A - San Martín.

### **1.4. Justificación de la investigación**

En lo social los beneficiarios directos de esta investigación serán los colaboradores la cadena molinera Induamerica Trade S.A - San Martín, por que al momento de conocer los resultados se hará propuestas para mejorar o afianzar la gestión y actividades que se vienen realizando; los directivos de la empresa, con información relevante para la toma de decisiones; los usuarios del servicio molinero y otros de manera directa e indirectamente.

En cuanto a lo teórico el aporte a la ciencia que se hará con esta investigación es por medio de la revisión, estudio y recopilación de antecedentes de estos dos constructos, los que pueden ser utilizados por investigadores interesados en la temática sobre estrés laboral y desempeño laboral.

En lo metodológico el instrumento a ser utilizado en esta investigación será sometido a un proceso de fiabilidad que permita corroborar su eficacia, se utilizará una metodología la cual permitirá la comprobación de una estructura metodológica propuesta por otro investigador.

## CAPITULO II

### 2. Fundamento teórico de la investigación

#### 2.1. Antecedentes de la investigación

Se ha notado en estos últimos años un real interés por temas relacionados con estrés laboral y desempeño, dado que las empresas hoy se interesan mucho por mantener colaboradores con buenos niveles de desempeño y en situaciones tolerables de estrés; en tal sentido, existen diversas investigaciones que evidencian la importancia de estos constructos, tomando especial atención y contribuyendo en la asertividad de planificar y ejecutar las estrategias que permitan prevenir ciertas cuestiones que no adicione a obtener resultados positivos en miras de alcanzar los objetivos organizacionales. Así hacen referencia los siguientes autores y sus investigaciones:

##### 2.1.1. Antecedentes Nacionales

Jiménez y Jiménez (2016) desarrollaron una investigación titulada “Clima organizacional y estrés laboral como predictores del involucramiento de los trabajadores del Poder Judicial, Arequipa 2016”, su objetivo fue valorar el grado de predicción que ejercen el clima organizacional y el estrés laboral en el involucramiento de los trabajadores del Poder Judicial de Arequipa. La presente investigación analiza a nivel predictivo, los efectos del clima organizacional y el estrés laboral en el involucramiento en el trabajo. Para ello se trabajó con una muestra de 75 trabajadores del Poder Judicial de la ciudad de Arequipa, que laboran en el área de atención al usuario. Se aplicaron tres instrumentos: el Perfil organizacional de Likert, el Cuestionario de estrés Laboral demanda Control Apoyo de Karasek, y el Inventario de Involucramiento de Lodahl y Kejner. Los resultados indican que el clima organizacional es moderado, y los niveles de control y apoyo son adecuados entre los trabajadores. También se reportaron correlaciones significativas entre la flexibilidad, el control, el apoyo, la pro

actividad, el compromiso y el involucramiento del trabajador. Además, existen diferencias significativas entre los trabajadores en función del grado de instrucción y el tipo de ocupación que realizan. Finalmente, la dimensión de flexibilidad del clima organizacional, y la dimensión de Apoyo del estrés laboral tienen efectos significativos en el involucramiento de los trabajadores del Poder Judicial que realizan funciones de atención al usuario.

Montoro (2016), desarrolló una investigación titulada “Relación del comportamiento organizacional con la participación de estrés laboral en la institución educativa María Inmaculada - 2016”, su objetivo fue analizar la relación del comportamiento organizacional con la aparición de estrés laboral en los docentes de la Institución Educativa María Inmaculada en el primer semestre 2016. La investigación se realizó en la ciudad de Piura, para ello, se utilizó una metodología que responde a una investigación de tipo descriptiva-correlacional. La población muestral estuvo constituida por 50 docentes quienes realizaron la evaluación del desempeño. La técnica que se utilizó fue la encuesta que se aplicó a los docentes y que constó de dos cuestionarios de 20 ítems para la variable comportamiento organizacional y de 25 ítems para la variable estrés laboral, ambas con una escala de Likert. Se logró comprobar la hipótesis general con la existencia de una relación significativa entre el comportamiento organizacional con la aparición de estrés laboral en los docentes de dicha institución, según la correlación de Spearman de 0.537 representado este resultado como moderado con una significancia estadística de  $p=0.001$  siendo menor que el 0.01. También se reconoció la relación del comportamiento organizacional a nivel individual con la aparición de estrés laboral en los docentes de la Institución Educativa en el primer semestre 2016. Los docentes manifiestan niveles altos de estrés, donde el comportamiento organizacional a nivel individual está relacionada directa y positivamente con la variable

estrés laboral, según la correlación de spearman de 0.511 representado este resultado como moderado con una significancia estadística de  $p=0.001$  siendo menor que el 0.01.

Ticona (2017), desarrollo una investigación titulada “El estrés y el rendimiento laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Taraco, periodo 2015”. Tuvo como objetivo general determinar el estrés y el rendimiento laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Taraco, la investigación se desarrolló en Puno, la metodología aplicada es el enfoque cuantitativo, método deductivo y es de tipo descriptivo. La técnica usada fue la encuesta mediante el uso del cuestionario como instrumento, dirigido al personal administrativo; los resultados obtenidos son en base de la aplicación de encuestas, en donde los colaboradores manifiestan que presentan estrés en el ámbito laboral debido a los factores ambientales, organizacionales e individuales; siendo las más resaltantes la implementación de la tecnología, el 35% manifiesta que casi siempre le produce estrés la implementación tecnológica y el 60% manifiesta que a veces es conflictiva la comunicación entre compañeros y jefes de área, esto hace que disminuya el rendimiento laboral en la institución.

Díaz y Gaviria (2013), desarrollaron una tesis titulada “Estrés laboral y su relación con el desempeño profesional en el personal de enfermería del hospital II-2 Tarapoto. Abril - julio 2013”. Con el objetivo de determinar la relación que existe entre el estrés laboral y el desempeño profesional, como estas situaciones laborales producen malestar en los profesionales de enfermería que trabajan en los servicios de emergencia, medicina, pediatría, cirugía y gineco-obstetricia del Hospital II-2 Tarapoto. Se estableció un estudio de investigación de nivel descriptivo correlacional, con enfoque cuali-cuantitativo, de corte transversal, con recolección de datos prospectivo, cuya población estuvo constituida por 60 profesionales de enfermería, los mismos que formaron la muestra al 100%. Para la recolección de datos sobre el estrés laboral se utilizó la técnica de encuesta, los cuales fueron

analizados bajo criterios de estadística descriptiva. El instrumento utilizado para identificar estrés laboral fue el cuestionario “La Escala de Estrés de Enfermería - NSS” elaborado por Pamela Gray Toft y James Anderson, validado y estandarizado por la OMS - Organización Mundial de la Salud, con un Alfa de Crombach 0.953, Se obtuvo como resultado que al 28.3% de la población de estudio ciertas situaciones laborales le producen estrés afectando en su desempeño profesional. Siendo el 10.0% con estrés laboral y nivel bajo de desempeño profesional, mientras que el 18.3% con estrés laboral y nivel medio de desempeño profesional, con un valor  $p=0.003$ ,  $\chi^2=11,395$ . Se concluye que existe relación significativa entre el estrés laboral y el desempeño profesional del personal de enfermería del Hospital II-2 Tarapoto en el período de abril a julio del año 2013.

### **2.1.2. Antecedentes Internacionales**

Monsalve, Montero y Sánchez (2016), desarrollaron una investigación titulada “Estrés laboral en el departamento de operaciones y logística de la región central de una empresa recuperadora de material ferroso ubicada en santa lucía edo. Miranda”. La investigación se desarrolló en Venezuela, su objetivo Determinar la presencia de Estrés Laboral en el Departamento de Operaciones y Logística de la Región Central de una empresa recuperadora de material ferroso ubicada en Santa Lucía Edo. Miranda. Teóricamente la investigación está orientada por el modelo de Demanda, Control y Apoyo Social de Karasek-Theorell y Jhonson (1990). El estudio está estructurado metodológicamente bajo la modalidad descriptiva - de campo, con un diseño no experimental. La población estuvo conformada por 26 individuos integrantes del departamento, siendo un estudio censal. Las técnicas e instrumentos utilizados para el desarrollo de la misma han sido la observación, y la encuesta mediante el cuestionario de los teóricos constituido por veintinueve ítems y divididos en tres dimensiones que representan las demandas psicológicas, el control sobre el trabajo y el apoyo social percibidos. Del análisis de los resultados obtenidos, se pudo concluir que los

cargos operativos de la población estudiada (especialmente los oxicortadores) perciben altas demandas psicológicas durante el desarrollo de sus actividades, perciben bajo control sobre el trabajo lo que les genera alta tensión laboral, y además perciben bajo apoyo social tanto de parte de sus compañeros como de sus superiores lo que disminuye su habilidad de dar respuesta al estrés laboral ocasionado, por lo que se determina existencia del mismo en el departamento.

Sarmiento (2017) desarrolló una investigación titulada “relación entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral del personal del área central de la Universidad Central” su objetivo fue Identificar la relación entre la Gestión del Talento Humano y el desempeño laboral del personal del Área Central de la Universidad Central. La investigación se desarrolló en Quito Ecuador, se empleó el método de inducción. El tipo de investigación utilizado es la compilación de información basado en un análisis de la teoría existente y de un estudio de campo. El estudio permitió investigar al personal y directivos del Área Central de la Universidad Central, por tanto, la población de estudio corresponde a un total de 602 servidores públicos que laboran en el área Central. Entre las conclusiones que se presentaron se estableció que no existe una cultura de evaluación en la Institución, se pudo determinar resistencia y desconfianza del personal ante la expectativa de recibir su calificación y las consecuencias de éstas; que a pesar de los altos porcentajes de calificaciones excelentes existe una discrepancia con el criterio de los evaluadores mismos que perciben la necesidad de capacitación en áreas como relaciones humanas y actualización de sistemas y aplicativos informáticos. Un aspecto relevante es que los evaluadores en su gran mayoría piensan que la evaluación fue un aporte positivo en la mejora del desempeño de los encuestados.

Arizábala (2017), desarrolló una investigación titulada, “Estudio comparativo del nivel de estrés laboral y sus factores predominantes, en las agencias del banco del austro: el arenal, el vergel y av. españa” su objetivo consistió en la realización de un estudio comparativo del

nivel de estrés laboral que sufren los empleados del Banco del Austro, específicamente de aquellos que prestan sus servicios en las agencias “El Arenal, El Vergel y Av. España”, las mismas que se consideran agencias grandes dentro de la ciudad, exceptuando la matriz. La investigación se llevó a cabo en Azuay Ecuador, para esto se realizó una evaluación del nivel de estrés laboral de los empleados de dichas agencias logrando así identificar cuáles son los factores predominantes y su grado de incidencia en el estrés de los colaboradores. Esto se llevó a cabo mediante la aplicación del cuestionario de medición de estrés laboral (Job Stress Survey), a la totalidad de trabajadores de cada una de las agencias, entre cargos como: jefe de agencia, oficial de oficina, servicios bancarios y cajeros, sumando el total de 30 personas. Los resultados nos dieron datos significativos en cuanto a estrés laboral en la agencia Av. España frente a las dos agencias con las que se comparó, con un puntaje de Pc de 60 en el índice de estrés laboral según el 53% de los empleados cuyo factor predominante resultó ser la falta de apoyo de la organización en el que el 53% de los empleados puntúan con un Pc de 60, estando este considerado como un rango alto dentro de esta escala.

## **2.2. Marco histórico**

Oblitas (2009) afirma: El concepto de estrés se remonta a la década de 1930, cuando un joven austriaco de 20 años de edad, estudiante de segundo año de la carrera de medicina en la Universidad de Praga, Hans Selye, observó que todos los enfermos a quienes estudiaba, independientemente de la enfermedad que padecían, presentaban síntomas comunes generales: cansancio, pérdida de apetito, baja de peso, astenia, entre otros síntomas específicos. Esta sintomatología llamó la atención a Selye, quien denominó el fenómeno “Síndrome de estar enfermo”. Posteriormente, Selye se graduó de médico, realizó un doctorado en química orgánica y luego se trasladó a la Universidad John Hopkins, en Baltimore, Estados Unidos, para realizar un posdoctorado cuya segunda mitad efectuó en Montreal, Canadá, en la Escuela de Medicina de la Universidad McGill. Allí 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 esta “triada de la reacción de alarma” Selye lo denominó primeramente “estrés biológico” y luego, simplemente “estrés” (Selye, 1990). (p. 241). A lo largo de la historia para las organizaciones, el desempeño laboral no ha sido una algo ajeno debido a que el individuo ha mantenido desde hace tiempo una relación con su trabajo. De tal forma, el desempeño laboral se puede entender como el mérito que puede mejorar tanto a las organizaciones como al personal que las conforman. Según Stoner (1994) el desempeño laboral es la manera como los miembros de la organización trabajan eficazmente, para alcanzar metas comunes, sujeto a las reglas básicas establecidas con anterioridad.

Por otro lado, Chiavenato (1998) sustenta sobre desempeño laboral como una sistemática apreciación del desempeño, del potencial de desarrollo del individuo en el cargo, afirmando que toda evaluación es un proceso para estimular o juzgar el valor, la excelencia, las cualidades de alguna persona como un empleado logra sus metas u objetivos, así mismo, el desempeño laboral permite visualizar el punto hasta el cual un empleado puede realizar una labor; aclarando que dicho desempeño no solo incluye la producción de unidades tangibles sino también las no tangibles como lo es el pensar en forma creativa, inventar un producto nuevo, resolver un conflicto entre otros o vender un bien o servicio. Ahora bien, desempeño laboral, es cuando ocurre en un contexto laboral, rodeado y regulado por normas, restricciones, expectativas de otros, exigencias, incentivos y probablemente recursos o ayudas necesarias para asegurar la calidad.

### **2.3. Marco Filosófico.**

La investigación se fundamenta en una cosmovisión bíblico-cristiana.

Reina y Valera (1960) En la biblia Éxodo capítulo dieciocho versículo dieciocho hace mención “Desfallecerás del todo, tú, y también este pueblo que está contigo; porque el trabajo es demasiado pesado para ti; no podrás hacerlo tú solo”. (p.1142)

Reina y Valera (1960) En la biblia Apocalipsis capítulo dos versículo dos hace mención “Yo conozco tus obras, y tu arduo trabajo y paciencia; y que no puedes soportar a los malos, y has probado a los que se dicen ser apóstoles, y no lo son, y los has hallado mentirosos”. (.1142)

Reina y Valera (1960) Filipenses 1:1 dice: no había un superintendente, sino que se trataba de un cuerpo que combinaba sus esfuerzos para superentender los asuntos de la congregación. Este es un dato importante porque revela, cómo el modelo Bíblico de administración se adelantó a la práctica gerencial moderna en su esfuerzo por administrar en equipo, de manera internacional.

Reina y Valera (1960) mencionan que a través de la palabra de Dios menciona en primera carta a los corintios capítulo cuatro versículo uno y dos “Así, pues, téngannos los hombres por servidores de Cristo, y administradores de los misterios de Dios. Ahora bien, se requiere de los administradores, que cada uno sea hallado fiel” (p.1004). Nos amonesta que seamos buenos administradores, que estemos presto a su servicio reflejando siempre la cordialidad, empatía y la cooperación con nuestros amigos en el entorno.

Reina y Valera (1960) indican romanos capítulo doce versículo cinco y seis "Así nosotros, siendo muchos, somos un cuerpo en Cristo, y todos miembros los unos de los otros. De manera que, teniendo diferentes dones, según la gracia que nos es dada, si el de profecía, úsese conforme a la medida de la fe" (p.998). A través de los años el mundo empresarial jira

en de manera sistematizada, siendo cada puesto o área como un engranaje integrado para que todo funcione en torno a procedimientos.

Según De White quien aconseja al respecto: “resulta muy fácil perder la salud, no podemos darnos el lujo de empequeñecer o debilidad una sola función de la mente o del cuerpo por trabajar en exceso o abusar de cualquiera de las partes de la maquinaria viviente”.

Por otra parte es deber de toda persona, para su propio bien y el de la humanidad, conocer las leyes de la vida y obedecerlas con toda conciencia. Todos necesitan conocer el organismo más maravilloso: el cuerpo humano. Tienen que comprender las funciones de los diversos órganos y como estos dependen unos a otros para que todos actúen con salud (De White, 2007, p.38).

De White nos dice el Dios que concede el sueño a sus amados los ha provisto también de alimentos adecuados para sostener el sistema físico en una condición saludable, para tener buena salud, debemos tener buena sangre, pues la sangre es la corriente de la vida. Repara los desgastes y nutre el cuerpo.

En los últimos años, la calidad se ha convertido en un concepto principal para las instituciones públicas y de servicio, se ha convertido en una meta que es buscada de una manera completa, ya que se ha considerado en general lo que tiene calidad cubre las expectativas del cliente. Según De White (1971, p. 171) no es prudente que una nueva escuela enarbole su estandarte y prometa hacer un labor superior, antes de probar que es plenamente capaz de hacer un trabajo preparatorio.

## **2.4. Marco teórico.**

### **2.4.1. Estrés**

#### **2.4.1.1. Definición.**

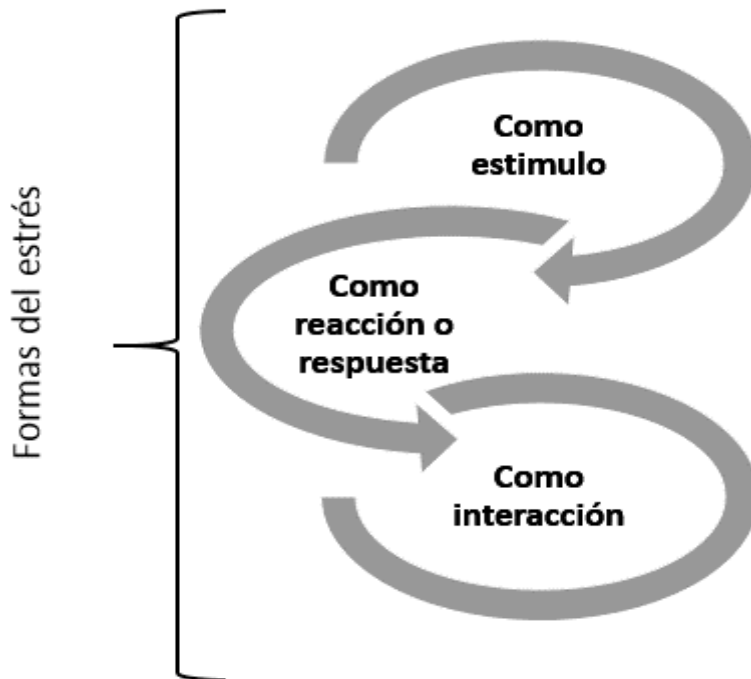
Siempre se ha escuchado hablar de estrés y a menudo la palabra estrés y otros términos relacionados, como miedo, ansiedad, angustia, fatiga o depresión, en muchos casos es complicado, incluso para los científicos e investigadores, delimitar claramente de qué estamos hablando y cuál es el significado, el alcance y las consecuencias de estos conceptos. Así, los términos de estrés, ansiedad y miedo se entremezclan en el lenguaje cotidiano e incluso en el lenguaje científico, de forma que su definición es difícil.

Sanchez (2011) En forma simplista, el estrés es a veces definido como una condición meramente muscular: "es una rigidez o endurecimiento de los músculos y del tejido conjuntivo que excede del tono necesario para su funcionamiento normal"

Cano (2002) Desde el punto de vista de la psicología, el estrés ha sido entendido desde los tres enfoques siguientes:

- a) Como estímulo: El estrés es capaz de provocar una reacción o respuesta por parte del organismo.
- b) Como reacción o respuesta: El estrés se puede evidenciar en cambios conductuales, cambios fisiológicos y otras reacciones emocionales en el individuo.
- c) Como interacción: El estrés interactúa entre las características propias de cada estímulo exterior y los recursos disponibles del individuo para dar respuesta al estímulo.

Figura 1. Formas del estrés



Fuente: Cano (2002)

En línea con la anterior definición, La Organización Mundial de la Salud (O.M.S) postula que el estrés es "el conjunto de reacciones fisiológicas que prepara al organismo para la acción"

#### **2.4.1.2. Estrés laboral.**

Desde la entrada en vigor de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales, se ha dado un impulso a los aspectos relacionados con la Salud Laboral, entre los factores desencadenantes de distintos problemas de salud, deterioro de las relaciones interpersonales, absentismo y disminución de la productividad, se encuentra el estrés.

Según Gutiérrez y Vilorio (2014) definen como la reacción que puede tener el individuo frente a las exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades, pocas oportunidades para tomar decisiones o ejercer control poniendo a prueba su capacidad para afrontar la situación. Esto es cierto, ya que existen colaboradores que se desempeñan en un cargo que no han estudiado, sin embargo, están ahí por las relaciones

amicales que han abogado por ellos. Dando muchas veces como resultado positiva o negativamente sus desempeño en el área.

#### *2.4.1.2.1. Síntomas que puede provocar el estrés laboral.*

Cano (2002) El estrés supone una reacción compleja a nivel biológico, psicológico y social. La mayor parte de los cambios biológicos que se producen en el organismo cuando está sometido a una reacción de estrés no son perceptibles para el ser humano y se precisan procedimientos diagnósticos para determinar el nivel de la reacción. Sin embargo, a nivel psicológico muchos síntomas producidos por el estrés pueden ser fácilmente identificados por la persona que está sufriendo dichos cambios. La reacción más frecuente cuando nos encontramos sometidos a una reacción de estrés es la ansiedad.

Los síntomas de ansiedad más frecuentes son:

- a) A nivel cognitivo-subjetivo: preocupación, temor, inseguridad, dificultad para decidir, miedo, pensamientos negativos sobre uno mismo pensamientos negativos sobre nuestra actuación ante los otros, temor a que se den cuenta de nuestras dificultades, temor a la pérdida del control, dificultades para pensar, estudiar, o concentrarse, etc.
- b) A nivel fisiológico: sudoración, tensión muscular, palpitaciones, taquicardia, temblor, molestias en el estómago, otras molestias gástricas, dificultades respiratorias, sequedad de boca, dificultades para tragar, dolores de cabeza, mareo, náuseas, molestias en el estómago, tiritar, etc.
- c) A nivel motor u observable: evitación de situaciones temidas, fumar, comer o beber en exceso, intranquilidad motora (movimientos repetitivos, rascarse, tocarse, etc.), ir de un lado para otro sin una finalidad concreta, tartamudear, llorar, quedarse paralizado, etc.

El estrés, además de producir ansiedad, puede producir enfado o ira, irritabilidad, tristeza-depresión, y otras reacciones emocionales, que también podemos reconocer.

Pero además de estas reacciones emocionales podemos identificar claramente otros síntomas producidos por el estrés, como son el agotamiento físico, la falta de rendimiento, etc.

Finalmente, si el estrés es muy intenso y se prolonga en el tiempo, puede llegar a producir enfermedades físicas y desórdenes mentales, en definitiva problemas de salud.

#### 2.4.1.2.2. *Causas del estrés laboral.*

La mayor parte de las causas del estrés laboral están relacionadas con la forma en que se define el trabajo y el modo en que se gestionan las entidades. Tales factores pueden ser perjudiciales, por lo que se denominan “peligros relacionados con el estrés”.

Según la Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el trabajo (como se citó en Fernández, 2010, p.103) las causas del estrés laboral son los siguientes:

- a) Exceso y falta de trabajo.
- b) Ausencia de una descripción clara del trabajo o de la cadena de mando.
- c) Falta de reconocimiento o recompensa por un buen rendimiento laboral.
- d) No tener oportunidad de exponer las quejas.
- e) Responsabilidades múltiples, pero poca autoridad o capacidad de tomar decisiones.
- f) Falta de control o de satisfacción del trabajador por el producto terminado fruto de su trabajo.
- g) Superiores, colegas o subordinados que no cooperan ni apoyan.
- h) Inseguridad en el empleo, poca estabilidad de la posición.
- i) Verse expuesto a prejuicios en función de la edad, el sexo, la raza, el origen étnico o la religión.

- j) Exposición a la violencia, a amenazas o a intimidaciones.
- k) Condiciones de trabajo físico desagradables o peligrosas.
- l) No tener oportunidad servirse eficazmente del talento o las capacidades personales.
- m) Posibilidad de que un pequeño error tenga consecuencias serias o incluso desastrosas.

#### *2.4.1.2.3. Consecuencias del estrés laboral.*

Cano (2002) menciona que inicialmente el estrés puede dinamizar la actividad del individuo provocando un proceso de incremento de recursos (atención, memoria, activación fisiológica, rendimiento, etc.) que hace aumentar la productividad. Sin embargo, cuando este proceso de activación es muy intenso o dura mucho tiempo, los recursos se agotan y llega el cansancio, así como la pérdida de rendimiento.

Para realizar tareas complejas, o para aumentar la velocidad en tareas simples, se necesita un cierto grado de activación. Sin embargo, un exceso de activación dificulta la realización de dichas actividades.

Las consecuencias negativas del estrés son múltiples, pero a grandes rasgos, cabe señalar su influencia negativa sobre la salud, así como sobre el deterioro cognitivo y el rendimiento.

El estrés puede influir negativamente sobre la salud por varias vías, como son:

- a) por los cambios de hábitos relacionados con la salud.
- b) por las alteraciones producidas en los sistemas fisiológicos (como el sistema nervioso autónomo y el sistema inmune) y
- c) por los cambios cognitivos (pensamientos) que pueden afectar a la conducta, las emociones y la salud.

#### *2.4.1.3. Dimensiones del estrés laboral.*

Benaiges (2010) Define que las dimensiones del estrés laboral son las:

a) Apoyo organizacional:

Bravo C., Yáñez, A. Jiménez, Figueroa (2007) mencionan es el grado en que los colaboradores perciben que la organización valora su contribución y se ocupa de su bienestar como: cuando las recompensas se entregan con justicia, cuando los empleados tienen voz en las decisiones y sus supervisores son vistos como individuos que brindan apoyo. Es una variable que representa interés tanto en la investigación como en la práctica sobre comportamiento y en particular con el compromiso organizacional.

b) Sobrecarga laboral:

Gill y García (2008) definen que es cuando el trabajo está mal distribuido, donde unas personas están con una agenda floja y otras la tienen repletas, donde la persona está sometida a una gran presión porque observa que cantidad de trabajo está bajo su responsabilidad. Se incluye tanto las demandas cuantitativas como cualitativas relacionadas con el trabajo, tales como trabajar bajo presión del tiempo, trabajar duro o en un trabajo estresante.

c) Dificultades interpersonales:

Benaiges (2010) Dice que son aquellas dificultades que tenemos con otras personas por falta de sociabilidad, empatía o escasa inteligencia emocional. Las dificultades interpersonales suelen ser debidos a uno mismo y su falta de inteligencia interpersonal

d) Fuentes intrínsecas de insatisfacción:

Aparicio (2007) Es una respuesta negativa del trabajador hacia su propio trabajo. Esta respuesta negativa o rechazo dependerá, en gran medida, de las condiciones laborales y de la personalidad de cada persona y hace referencia al estado de

intranquilidad, de ansiedad o incluso depresivo al que puede llegar una persona que se encuentra insatisfecha laboralmente.

e) e) Justicia organizacional:

Hurtado (2014) Surge cuando se asignan recursos a los trabajadores, que son equitativas o justas por ejemplo: proporcionar un sueldo equitativo y justo para los trabajadores o la percepción del empleado sobre la equidad en el lugar de trabajo.

Figura 2.: Dimensiones del estrés laboral



Fuente: Benaiges (2010).

## 2.4.2. Desempeño Laboral.

### 2.4.2.1. Definición.

El desempeño laboral hace referencia a los resultados obtenidos luego de realizada una actividad laboral o el desenvolvimiento en el desarrollo de las mismas, los cuales pueden ser medidos tomando instrumentos de medición de desempeño o por efectos del control que se utilice en la empresa.

Valera (2010) Se refiere al conjunto de conductas esperadas de un empleado; es la causa por la cual se contrata a alguien. Más específicamente, desempeño es la ejecución voluntaria de conductas relevantes para alcanzar las metas de la organización. Esto es, los aportes conductuales del individuo al logro de metas superiores.

Goldman (2014) el desempeño laboral es la apreciación, más objetiva en función de estándares e indicadores, respecto de cuál es el nivel de ajuste entre el esfuerzo del trabajador, los logros alcanzados y la calidad de su trabajo en un contexto organizacional y de industria. La forma de cómo trabajamos puede ser analizada desde distintos puntos de vista con el fin de comprender esta dinámica y poder reorientar las acciones que permitan aumentar el desempeño.

#### **2.4.2.2. Factores que influyen en el desempeño laboral.**

Las organizaciones para ser competitivas, deben realizar esfuerzos permanentes a fin de convertir el potencial humano en personal con un buen desempeño laboral. Según el artículo Mejorando el desempeño laboral de los trabajadores Nilcon (2012), los factores son los siguientes:

- a) La motivación: la motivación por parte de la empresa, por parte del trabajador y la economía. El dinero es un factor que motiva a los trabajadores y hay que tenerlo muy en cuenta también si se trabaja por objetivos.
- b) Adecuación: ambiente de trabajo: es muy importante sentirse cómodo en el lugar de trabajo ya que esto nos da mayores posibilidades de desempeñar nuestro trabajo correctamente. La adecuación del trabajador al puesto de trabajo consiste en incorporar en un puesto de trabajo concreto a aquella persona que tenga los conocimientos, habilidades y experiencia

suficientes para desarrollar con garantías el puesto de trabajo y que además, esté motivada e interesada por las características del mismo.

- c) Establecimiento de objetivos: el establecimiento de objetivos es una buena técnica para motivar a los empleados, ya que se establecen objetivos que se deben desarrollar en un período de tiempo, tras el cual el trabajador se sentirá satisfecho de haber cumplido estos objetivos y retos.
- d) Reconocimientos del trabajo: el reconocimiento del trabajo efectuado es una de las técnicas más importantes. Los empleados suelen quejarse frecuentemente de que cuando hacen un trabajo especialmente bien, el jefe no lo reconoce. Esta situación puede desmotivar inmediatamente incluso al mejor de los trabajadores. Decir a un trabajador que está realizando bien su trabajo o mostrarle su satisfacción por ello no sólo no cuesta nada sino que además lo motiva en su puesto ya que se siente útil y valorado.
- e) La participación del empleado: si el empleado participa en el control y planificación de sus tareas podrá sentirse con más confianza y también se encuentra que forma parte de la empresa. Además quien mejor que el trabajador para planificarlo ya que es quien realiza el trabajo y por lo tanto quien puede proponer mejoras o modificaciones más eficaces.

La formación y desarrollo profesional: los trabajadores se sienten más motivados por su crecimiento personal y profesional, de manera que favorecer la formación es bueno para su rendimiento y es fundamental para prevenir riesgos de naturaleza psicosocial.

#### ***2.4.2.3. Evaluación del desempeño laboral.***

Chiavenato (2014) La evaluación del desempeño es una apreciación consecuente del proceder de las personas en los cargos que ocupan. En algunas empresas la evaluación del

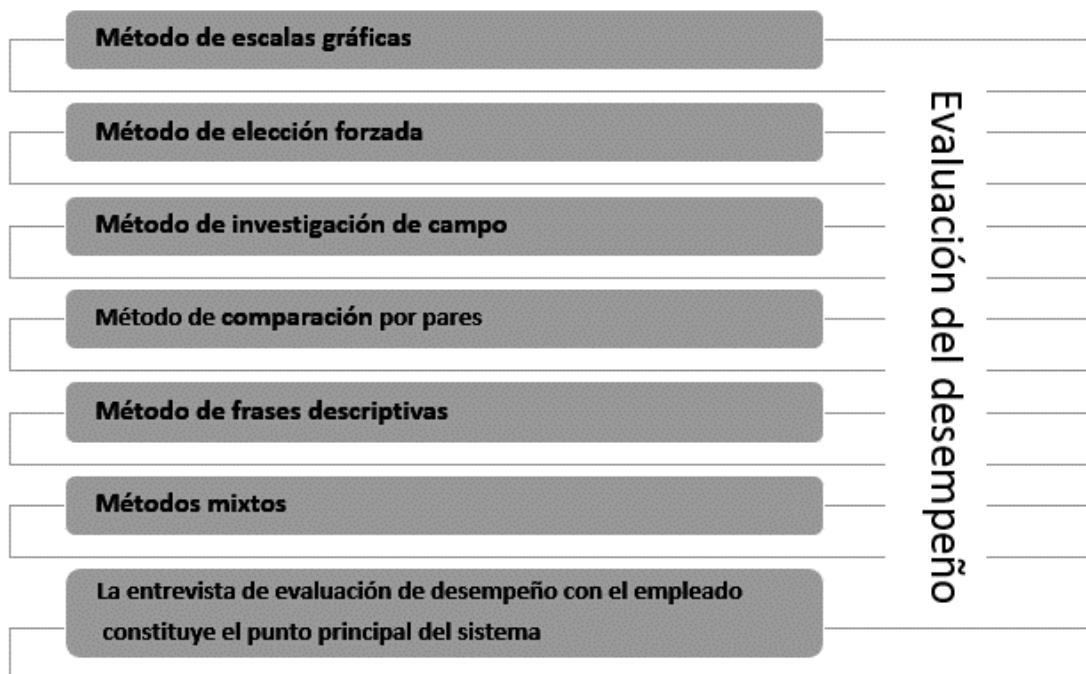
desempeño puede estar a cargo del superior directo, del propio empleado o inclusive de una comisión de evaluación, según los objetivos de la evaluación.

Entre los principales métodos de evaluación tenemos:

- a) Método de escalas gráficas: Este método utiliza un formulario de doble entrada a llenar por el evaluador, donde por un lado en la hileras horizontales figuran los ítems que se evalúan (conocimientos, calidad, cooperación, etc), y en columnas verticales se ponen los diferentes grados que corresponden a cada una (óptimo, muy bueno, bueno, regular, etc).
- b) Método de elección forzada: Consiste en evaluar el desempeño de los individuos mediante frases descriptivas de ciertas alternativas de tipo de desempeño individual. En cada bloque de dos, cuatro o más frases, el evaluador debe escoger forzosamente sólo una o las dos que más se aplican al desempeño del empleado evaluado.
- c) Método de investigación de campo: La evaluación del desempeño la realiza el superior (jefe), pero con asesoría de un especialista del staff. El especialista va a cada una de las secciones para entrevistar a los jefes sobre el desempeño de sus respectivos subordinados.
- d) Método de comparación por pares: Aquí se comparan a los empleados tomados de a dos, y se anota cuál es aquel que, en cada aspecto (conocimientos, calidad, etc) se desempeña mejor.
- e) Método de frases descriptivas: Parecido al método de elección forzada, solo que no se exige del evaluador que no elija una o dos alternativas, sino que se limita a señalar las frases que caracterizan el desempeño del subordinado y aquellas que no lo demuestran.

- f) Métodos mixtos: Una combinación de cualquiera de los métodos anteriores es muy utilizada en organizaciones que se caracterizan por la complejidad de los cargos.
- g) La entrevista de evaluación de desempeño con el empleado constituye el punto principal del sistema: la comunicación que sirve de retroalimentación y que reduce los malentendidos entre un superior y el subordinado.

Figura 03: Evaluación del desempeño



Chiavenato (2014)

#### 2.4.2.4. Dimensiones del desempeño laboral.

Para Urriola (2011) dice que las dimensiones relacionadas con el desempeño laboral son los siguientes:

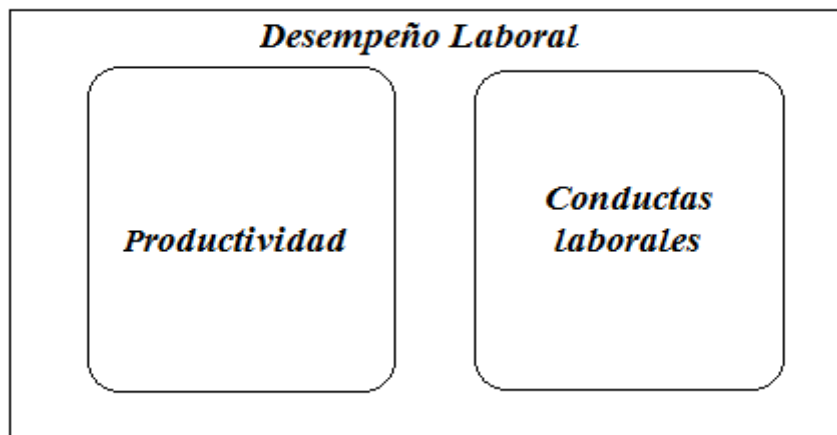
- a) Productividad: en las empresas es una cuestión que siempre se está buscando y que se valora porque precisamente es la que determinará el éxito o el fracaso de dicha organización, por tal motivo las compañías

buscan a través de diversas estrategias y recursos aumentar al máximo su productividad. Según Martínez (2008) ha evolucionado a través del tiempo y en la actualidad son diversas las definiciones que se ofrecen sobre la misma, así mismo de los factores que la conforman, sin embargo hay ciertos elementos que se identifican como constantes, estos son: la producción, el hombre y el dinero.

- b) Conductas laborales: es el proceso que tiene cada organización de comunicar a los empleados la forma en que están desempeñando su trabajo. Según (2012) es un campo de estudio que investiga el impacto de los individuos, grupos y estructuras sobre el comportamiento dentro de las organizaciones, con el propósito de aplicar los conocimientos adquiridos en la mejora de la eficacia de una organización.

Figura 3: Dimensiones del desempeño laboral

***Dimensiones del desempeño laboral.***



Fuente: Urriola (2011)

## **2.5. Marco Conceptual o Términos**

**Estrés Laboral:** Es un tipo de estrés propio de las sociedades industrializadas, en las que la creciente presión en el entorno laboral puede provocar la saturación física o mental del trabajador, generando diversas consecuencias que no sólo afectan a su salud, sino también a la de su entorno más próximo.

**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 de actuación, lo cual permite demostrar su idoneidad.

**Apoyo organizacional:** Es el grado en que los empleados creen que la organización valora su contribución y se ocupa de su bienestar.

**Sobrecarga laboral:** Cuando una persona se ve obligada a realizar una serie de actividades o resolver más problemas de los que está acostumbrada.

**Dificultades interpersonales:** Son limitaciones que una persona puede tener en cuanto a sus habilidades sociales pueden deberse a varios factores.

**Fuentes intrínsecas de insatisfacción:** Está relacionado con las cosas o situaciones exteriores que causan in satisfacción.

**Productividad:** Capacidad de la naturaleza o la industria para producir.

**Conductas laborales:** Influye nuestro comportamiento en nuestra tarea diaria dentro de las empresas.

## CAPITULO III

### 3. Metodología

#### 3.1. Tipo de Estudio

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) “Este tipo de estudio tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que existen entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto en particular” (p.93). La finalidad de la investigación es establecer la relación del estrés con el desempeño laboral para luego establecer las respectivas conclusiones y recomendaciones.

La investigación es de corte transversal, porque se aplica el instrumento una sola vez.

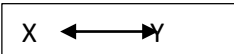
#### 3.2. Diseño de Investigación

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) establecen que será de diseño no experimental “estudios que se relacionan sin la manipulación deliberada de variables y en los que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos” (p.152)

Gráficamente sería de la siguiente manera:

X = Estrés

Y = Desempeño laboral

Notación funcional: 

Ello nos indica que existe relación del estrés que existe con el desempeño laboral.

#### 3.3. Hipótesis

##### 3.3.1. Identificación de Variables.

###### 3.3.1.1. Variable 1.

Estrés Laboral

###### 3.3.1.2. Variable 2.

Desempeño

### **3.3.2. Hipótesis General.**

Existe una relación significativa entre el estrés laboral y el desempeño de los colaboradores de la cadena molinera Induamerica Trade S.A -San Martín.

#### **3.3.2.1. *Hipótesis Específicas.***

- a) Existe una relación significativa entre el estrés laboral y la productividad de los colaboradores de la cadena molinera Induamerica Trade S.A - San Martín.
- b) Existe una relación significativa entre el estrés laboral y las conductas laborales de los colaboradores de la cadena molinera Induamerica Trade S.A del distrito de Bellavista, -San Martín.

### 3.3.3. Operacionalización de Variables

Tabla 1. Dimensiones e indicadores de variable Estrés Laboral y Desempeño

Titulo	Variables	Dimensiones	Indicadores	Definición instrumental
Relación del estrés laboral y el desempeño de los colaboradores de la cadena molinera Induamerica Trade S.- San Martín.	Estrés laboral	Falta de apoyo organizacional.	Falta de apoyo de los superiores	Como , la falta de apoyo de los superiores me resulta estresante
			Escasa autoridad para tomar decisiones	Como , la escasa autoridad para tomar decisiones me resulta estresante
			Escasa disposición de los pares y superiores para integrar equipos de trabajo	Como , la escasa disposición de los pares y superiores para integrar equipos de trabajo me resulta estresante
			Imposibilidad de contar con mis pares cuando existe dificultades o sobrecarga	Como, la imposibilidad de contar con mis pares cuando existen dificultades o sobrecarga me resulta estresante.
			Escasa retribución sobre su desempeño por parte de sus superiores	Como , la escasa retribución sobre su desempeño por parte de sus superiores me resulta estresante
			Asignación de tareas que no corresponden	Como , la asignación de tareas que no corresponden me resulta estresante

Sobrecarga laboral	Sobrecarga de actividades (tareas)	Como , la sobrecarga de actividades ( tareas) me resulta estresante
	Falta de medios y recursos en la empresa	Como , la falta de medios y recursos en la empresa me resulta estresante
	Dificultad para conocer mis responsabilidades reales	Como , la dificultad para conocer mis responsabilidades reales me resulta estresante
	Excesivo número de empleados en mi área	Como , el excesivo número de empleados en mi área me resultan estresantes
	Requerimientos del jefe que no puedo atender	Como , los requerimientos del jefe que no puedo atender me resulta estresante
	Poca disponibilidad de tiempo libre	Como , la poca disponibilidad de tiempo libre me resulta estresante
	Desconocer situaciones que debo enfrentar cada día	Como , el desconocer situaciones que debo enfrentar cada día me resulta estresante

Dificultades interpersonales.	Conflictos interpersonales con mis superiores (jefes y supervisores )	Como , los conflictos interpersonales con mis superiores (jefes y supervisores ) me resultan estresante
	Conflictos interpersonales con mis colegas	Como , los conflictos interpersonales con mis colegas me resulta estresante
	Relaciones conflictivas entre compañeros de mi área	Como , las relaciones conflictivas entre compañeros de mi área me resultan estresantes
	Relaciones conflictivas con personas fuera de mi área	Como , las relaciones conflictivas con personas fuera de mi área me resulta estresante
	Requerimientos no atendidos de la institución	Como , los requerimientos no atendidos de la institución me resultan estresantes
Fuentes intrínsecas de insatisfacción.	Exceso de competitividad	Como s, el exceso de competitividad me resulta estresante
	Inestabilidad laboral	Como , la inestabilidad laboral me resulta estresante
	Remuneración	Como , mi remuneración me resulta estresante
	Trabajo deficiente	Como , el trabajo deficiente me resultan estresantes

	Observaciones de mis superiores	Como , las observaciones de mis supervisores me resultan estresantes
	Incompatibilidad con la actividad asignada	Como , mi incompatibilidad con la actividad asignada me resulta estresante
	Multiempleo	Como , el multiempleo me resulta estresante
	Escaso confort físico en el lugar de trabajo	Como , el escaso confort físico en el lugar de trabajo me resulta estresante
	Escasas posibilidades de ascenso	Como , las escasas posibilidades de ascenso me resultan estresantes
Falta de justicia organizacional	Falta de compromiso de mis compañeros	Como , la falta de compromiso de mis compañeros me resulta estresante
	Percepción de no ser valorada mi capacidad y habilidades	Como , la percepción de no ser valorada mi capacidad y habilidades me resulta estresante
	No estar involucrado con los objetivos y las metas de la organización	Como , el no estar involucrado con los objetivos y las metas de la organización me resulta estresante
	Ocultar y/ o falsear mis sentimientos	Como , el ocultar o falsear mis emociones y sentimientos me resulta estresante

		emociones y sentimientos
Desempeño laboral	Productividad	Cumplimiento con las funciones propias de mi puesto Como , cumpla con las funciones propias de mi puesto de trabajo
		Cumplimiento a tiempo con las actividades que realizo Como , cumpla a tiempo con las actividades que realizo
		Otorgo el valor agregado a las actividades que realizo Como s, otorgo el valor agregado a las actividades que realizo
		Cumplimiento de las actividades ahorrando recursos Como , cumpla las actividades ahorrando recursos
	Conductas laborales	Atención los requerimientos de mis superiores Como , atiende los requerimientos de mis superiores
		Apoyo a mis compañeros Como , apoyo a mis compañeros
		Proponer mejoras en la labor desempeñada Como , propongo mejoras en la labor desempeñada
		Cordialidad con los compañeros Como , soy cordial con mis compañeros

### **3.4. Población y técnica de investigación**

#### **3.4.1. Delimitación Espacial y Temporal.**

##### **3.4.1.1. *Delimitación Espacial.***

La organización objeto de estudio denominada Induamerica Trade S.A, tienes sus plantas industriales en:

Carretera Fernando Belaunde Terry Km. 462 San Martín, Rioja, Nueva Cajamarca.

Carretera Panamericana Norte Km. 775 Lambayeque, Lambayeque

Carretera Fernando Belaunde Terry Km. 706.7 Centro poblado San José – San Rafael del distrito de Bellavista departamento de San Martín.

##### **3.4.1.2. *Delimitación Temporal.***

A si mismo se está realizando durante el periodo temporal a partir del mes de enero hasta el mes de agosto, haciendo una suma de 8 meses consecutivos.

#### **3.4.2. Delimitación de la Población y Muestra.**

##### **3.4.2.1. *Delimitación de la Población.***

La unidad de observación fueron los colaboradores de la Cadena Molinera Induamerica Trade S.A, específicamente de la planta industrial ubicada en: Carretera Fernando Belaunde Terry Km. 706.7 Centro poblado San José – San Rafael del distrito de Bellavista departamento de San Martín; la cual tiene un universo de 64 colaboradores.

##### **3.4.2.2. *Delimitación de la Muestra.***

La muestra de estudio se ha tomado el 100% de los colaboradores de la empresa Induamerica Trade S.A del distrito de Bellavista, departamento de San Martín.

### **3.5. Plan del procesamiento de datos.**

Para el procesamiento de datos tendremos en cuenta el lugar adecuado para ejecutar y procesar los resultados y luego realizar el análisis según lo que arroje los resultados a través del software SPSS 20.

### **3.5.1. Diseño del instrumento de investigación.**

Se utilizará una guía de análisis de texto con 39 ítems sobre las 7 dimensiones de autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación, condiciones laborales, compromiso afectivo, compromiso de continuación y compromiso normativo. La primera dimensión con 6 ítems, la segunda dimensión cuenta con 7 ítems, la tercera dimensión cuenta con 6 ítems, la cuarta dimensión cuenta con 8 ítems, la quinta dimensión cuenta con 4 ítems, la sexta dimensión cuenta con 4 ítems y la séptima dimensión cuenta con 3 ítems. En este sentido, las respuestas que se obtendrá, será de seriedad y sinceridad exigida por los encargados de investigación a los trabajadores de la empresa.

### **3.5.2. Técnicas de recolección de datos.**

En esta fase de la investigación daremos tiempo durante un día para ir a encuestar a los 64 colaboradores que tiene la mencionada empresa, la cual compartiremos la muestra-población siendo 32 trabajadores para el investigador 1 y 32 para el investigador 2, para recolectar la información iremos en horario donde exista poca concurrencia de clientes.

### **3.5.3. Técnicas para el procesamiento y análisis de los datos.**

Para el procesamiento y análisis de datos se enumerara en orden correlativo el total de encuestas para luego tabular los datos en el SPSS versión 20, y luego proceder al análisis de datos que generaría el sistema y posteriormente ser interpretados.

## CAPITULO IV

### 4. Resultados y discusiones

#### 4.1. Fiabilidad del instrumento de investigación

##### 4.1.1. Validación de instrumento

Fue a través de juicio de expertos, docentes quienes cuentan con experiencia profesional y conocimientos en investigación científica y formativa y por el análisis de confiabilidad de Alfa de Crombach.

##### 4.1.1.1. Validación por juicio de expertos

*Tabla 2. Juicio de expertos de la investigación* Registro de expertos en la validación del instrumento.

Nombre de experto	Grado académico	Años de experiencia	Rol actual	Título Profesional	Institución Laboral
Regner Nicolás Casillo Salazar	Bachiller	10	Docente	Licenciado en Administración	UPeU
Uvencia De la Cruz Reyes	Bachiller	15	Coordinadora de la Carrera Profesional de Marketing	Licenciada en Mercadeo	UPeU

##### 4.1.1.2. Alfa de Crombach.

El alfa de Crombach del instrumento de recolección de datos de la variable estrés laboral tuvo un valor de 0.910, lo cual indica elevada fiabilidad. El alfa de Crombach del instrumento de recolección de datos de la variable desempeño laboral tuvo un valor de 0.770, lo cual indica fiabilidad aceptable (Hernández, Fernández & Baptista, 2014).

Ambos están por encima de la media lo cual indica que para ambas variables son fiables.

#### 4.1.2. Análisis descriptivo del género

*Tabla 3. Análisis descriptivo de la variable género*

Género	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	51	80
Femenino	13	20
Total	64	100

Fuente: elaboración propia

En la tabla 3 se hace referencia al género cuyo resultado fue: el 80% de los encuestados fueron hombres y el 20% fueron mujeres.

#### 4.1.3. Análisis descriptivo de la edad

*Tabla 4. Análisis descriptivo de la variable edad*

Edad	Frecuencia	Porcentaje
Menos de 22	11	17
22 a 27	23	36
28 a 33	11	17
34 a 39	10	16
40 a 45	6	9
52 a 57	3	5
Total	64	100

Fuente: elaboración propia

En la tabla 4 se hace la descripción de la edad y se presenta de la siguiente manera: el 17% de los encuestados tuvieron una edad menor que 22 años, el 36% entre 22 y 27 años, el 17% entre 28 y 33 años, el 16% entre 34 y 39 años, el 9% entre 40 y 45 años y el 5% entre 52 y 57 años.

#### 4.1.4. Análisis descriptivo del estado civil

*Tabla 5. Análisis descriptivo de la variable estado civil*

Estado civil	Frecuencia	Porcentaje
Soltero	36	56
Conviviente	21	33
Casado	6	9
Viudo	1	2
Total	64	100

Fuente: elaboración propia

La tabla 5 encontramos la descripción de estado civil de los encuestado el resultado es: el 56% de los encuestados fueron solteros, el 33% convivientes, el 9% casados y el 2% viudos.

#### 4.1.5. Análisis descriptivo de la variable religión

*Tabla 6. Análisis descriptivo de la variable religión*

Religión	Frecuencia	Porcentaje
Católico	33	52
Protestante	6	9
Otros	25	39
Total	64	100

Fuente: elaboración propia

La tabla 6 religión de los encuestados: el 52% de los encuestados fueron católicos, el 9% fueron protestantes y el 39% profesan otras denominaciones.

#### 4.1.6. Análisis descriptivo del grado de instrucción

*Tabla 7. Análisis descriptivo de la variable grado de instrucción*

Grado de instrucción	Frecuencia	Porcentaje
Primaria	2	3
Secundaria	43	68
Superior	18	29
Total	64	100

Fuente: elaboración propia

La tabla 7 grado de instrucción de los encuestados: el 3% de los encuestados tuvieron el nivel primario como grado de instrucción, el 68% secundaria y el 29% superior.

#### 4.1.7. Análisis descriptivo de la procedencia

*Tabla 8. Análisis descriptivo de la variable procedencia*

Procedencia	Frecuencia	Porcentaje
Costa	13	20
Sierra	11	17
Selva	40	63
Total	64	100

Fuente: elaboración propia

La tabla 8 procedencia de los encuestados: el 20% de los encuestados proceden de la costa, el 17% de la sierra y el 63% de la selva.

#### 4.1.8. Análisis descriptivo de la variable Estrés laboral

Tabla 9. Análisis descriptivo de la Estrés laboral de los colaboradores de la cadena molinera Induamerica Trade S.A – San Martín.

Variable/dimensión	Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Estrés laboral	Bastante en desacuerdo	13	20
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	34	53
	Bastante de acuerdo	17	27
	Total	64	100
Falta de apoyo organizacional	Totalmente en desacuerdo	2	3
	Bastante en desacuerdo	6	9
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	24	38
	Total	64	100
Sobrecarga laboral	Bastante de acuerdo	28	44
	Totalmente de acuerdo	4	6
	Totalmente en desacuerdo	3	5
	Total	64	100
Dificultades interpersonales	Bastante en desacuerdo	14	22
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	25	39
	Bastante de acuerdo	19	30
	Total	64	100
Fuentes intrínsecas de satisfacción	Totalmente de acuerdo	3	5
	Bastante en desacuerdo	21	33
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	19	30
	Total	64	100
Falta de justicia organizacional	Bastante en desacuerdo	17	27
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	26	41
	Bastante de acuerdo	21	33
	Total	64	100
Falta de justicia organizacional	Totalmente en desacuerdo	1	2
	Bastante en desacuerdo	14	22
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	18	28
	Total	64	100

Fuente: elaboración propia

La Tabla 9 muestra el nivel de Estrés laboral y sus dimensiones de los colaboradores de la cadena molinera Induamerica Trade S.A – San Martín. En cuanto a la variable Estrés laboral el 20% de los encuestados estuvieron “bastante en desacuerdo”, el 53% respondió

“Ni de acuerdo ni en desacuerdo” y el 27% manifestaron que estaban “bastante de acuerdo”. En cuanto a las dimensiones: la Falta de apoyo organizacional tuvo una mayor frecuencia en el nivel “bastante de acuerdo” con un porcentaje de 44%; la sobrecarga laboral tuvo una mayor frecuencia en el nivel “ni de acuerdo ni en desacuerdo” con un porcentaje de 39%; las dificultades interpersonales tuvo una mayor frecuencia en el nivel “bastante en desacuerdo” con un porcentaje de 33%; las fuentes intrínsecas de satisfacción tuvo una mayor frecuencia en el nivel “ni de acuerdo ni en desacuerdo” con un porcentaje de 41% y la falta de justicia organizacional tuvo una mayor frecuencia en el nivel “Bastante de acuerdo” con un porcentaje de 33%.

#### 4.1.9. Análisis descriptivo de la variable Desempeño laboral

*Tabla 10. Análisis descriptivo del Desempeño laboral de los colaboradores de la cadena molinera Induamerica Trade S.A – San Martín*

Variable/dimensión Nivel Frecuencia Porcentaje

Variable/dimensión	Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Desempeño laboral	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	2
	Bastante de acuerdo	24	38
	Totalmente de acuerdo	39	61
	Total	64	100
Productividad	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	2
	Bastante de acuerdo	32	50
	Totalmente de acuerdo	31	48
	Total	64	100
Conductas laborales	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	2
	Bastante de acuerdo	6	9
	Totalmente de acuerdo	57	89
	Total	64	100

Fuente: elaboración propia

La Tabla 10 muestra el nivel de Desempeño laboral y sus dimensiones de los colaboradores de la cadena molinera Induamerica Trade S.A – San Martín. En cuanto a la variable Desempeño laboral, el 2% de los encuestados manifestaron estar “Ni de acuerdo ni en desacuerdo”, el 38% respondió “Bastante de acuerdo” y el 61% manifestaron que estaban

“totalmente de acuerdo”. En cuanto a las dimensiones: la productividad tuvo una mayor frecuencia en el nivel “bastante de acuerdo” con un porcentaje de 50% y las Conductas laborales tuvo una mayor frecuencia en el nivel “totalmente de acuerdo” con un porcentaje de 89%.

## 4.2. Prueba de hipótesis

### 4.2.1. Hipótesis general

H0: No existe relación significativa entre el estrés laboral y el desempeño laboral de los colaboradores de la cadena molinera Induamerica Trade S.A - San Martín.

H1: Existe relación significativa entre el estrés laboral y el desempeño laboral de los colaboradores de la cadena molinera Induamerica Trade S.A -San Martín.

Regla de decisión

-Si el p valor es  $> 0,05$  se acepta la Hipótesis Nula (H0).

-Si el p valor  $< 0,05$  se rechaza la Hipótesis Nula, por lo tanto, se acepta la Hipótesis Alterna (H1).

*Tabla 11. Análisis de correlación entre el Estrés Laboral y el Desempeño Laboral de los colaboradores de la cadena molinera Induamerica Trade S.A – San Martín*

Estrés Laboral	Desempeño Laboral		
	Rho Spearman	p-valor	N
	-0,199	0.115	64

Fuente: elaboración propia

En la Tabla 11 se presenta la relación entre el Estrés laboral y el Desempeño laboral de los colaboradores de la cadena molinera Induamerica Trade S.A – San Martín. Mediante el análisis estadístico Rho de Spearman se obtuvo el coeficiente de -0,199 (correlación negativa baja) y un p valor igual a 0,115 (p-valor  $> 0.05$ ), por lo tanto, se acepta la hipótesis nula, es decir, no existe relación significativa entre el estrés laboral y el desempeño laboral de los colaboradores de la cadena molinera Induamerica Trade S.A - San Martín. Es importante

indicar que a nivel de muestra existe una ligera relación negativa entre el Estrés laboral y el Desempeño laboral, pero no es significativa.

#### 4.2.2. Hipótesis específica 1

H0: No existe relación significativa entre el estrés laboral y la productividad de los colaboradores de la cadena molinera Induamerica Trade S.A - San Martín.

H1: Existe relación significativa entre el estrés laboral y la productividad de los colaboradores de la cadena molinera Induamerica Trade S.A del distrito de Bellavista - San Martín.

Regla de decisión

-Si el p valor es  $> 0,05$  se acepta la Hipótesis Nula (H0).

-Si el p valor  $< 0,05$  se rechaza la Hipótesis Nula, por lo tanto, se acepta la Hipótesis Alternativa (H1).

*Tabla 12. Análisis de correlación entre el Estrés Laboral y la productividad de los colaboradores de la cadena molinera Induamerica Trade S.A – San Martín*

Estrés Laboral	Productividad		
	Rho Spearman	p-valor	N
	0,007	.954	64

Fuente: elaboración propia

En la Tabla 12 se presenta la relación entre el Estrés Laboral y la productividad de los colaboradores de la cadena molinera Induamerica Trade S.A – San Martín. Mediante el análisis estadístico Rho de Spearman se obtuvo el coeficiente de 0,007 (correlación positiva muy baja) y un p valor igual a 0,954 (p-valor  $> 0.05$ ), por lo tanto, se acepta la hipótesis nula, es decir, no existe relación significativa entre el estrés laboral y la productividad de los colaboradores de la cadena molinera Induamerica Trade S.A - San Martín. Es necesario indicar que a nivel de muestra existe una relación positiva muy baja entre el Estrés laboral y la productividad, pero no es significativa.

### 4.2.3. Hipótesis específica 2

H0: No existe relación significativa entre el estrés laboral y las conductas laborales de los colaboradores de la cadena molinera Induamerica Trade S.A -San Martín.

H1: Existe relación significativa entre el estrés laboral y las conductas laborales de los colaboradores de la cadena molinera Induamerica Trade S.A -San Martín.

Regla de decisión

-Si el p valor es  $> 0,05$  se acepta la Hipótesis Nula (H0).

-Si el p valor  $< 0,05$  se rechaza la Hipótesis Nula, por lo tanto, se acepta la Hipótesis Alternativa (H1).

*Tabla 13. Análisis de correlación entre el Estrés Laboral y las conductas laborales de los colaboradores de la cadena molinera Induamerica Trade S.A – San Martín*

Estrés Laboral	Conductas laborales		
	Rho Spearman	p-valor	N
	-0,108	,395	64

Fuente: elaboración propia

En la Tabla 13 se presenta la relación entre el Estrés Laboral y las conductas laborales de los colaboradores de la cadena molinera Induamerica Trade S.A – San Martín. Mediante el análisis estadístico Rho de Spearman se obtuvo el coeficiente de -0.108 (correlación negativa baja) y un p valor igual a 0,395 (p-valor  $> 0.05$ ), por lo tanto, se acepta la hipótesis nula, es decir, No existe relación significativa entre el estrés laboral y las conductas laborales de los colaboradores de la cadena molinera Induamerica Trade S.A - San Martín, año 2017. Se debe mencionar que a nivel de muestra existe una relación negativa baja entre el Estrés laboral y las conductas laborales, pero no es significativa.

### 4.3. Discusiones

El principal objetivo de éste estudio fue determinar la relación que existe entre el estrés laboral y el desempeño de los colaboradores de la cadena molinera Induamerica Trade S.A -San Martín, a través de un instrumento que permitió evaluarlos.

Al analizar los resultados en referencia al objetivo general, se encontró la presencia de una correlación negativa baja, determinando así que no existe relación entre el estrés laboral y el desempeño de los colaboradores de la cadena molinera Induamerica Trade S.A - San Martín, de esta manera se determina que el estrés laboral no es determinante en el desempeño de los colaboradores de la empresa Induamerica Trade S.A.

Gonzales (2014) en su investigación “la relación del estrés con el desempeño laboral de los colaboradores de Serviteca Altense S.A”. Señala en cuanto a sus resultados según la correlación que el desempeño de los colaboradores dentro de la empresa se ve afectado por el estrés manejado dentro del ámbito laboral e indica que en primer lugar es el nivel de estrés laboral depende de las condiciones de trabajo, distintas condiciones de trabajo redundan en niveles distintos de estrés.

Posteriormente de haber procesado estadísticamente la información obtenida y realizado un análisis de relación de las dimensiones estrés laboral y desempeño se puede observar que para los dos objetivos específicos existe: correlación positiva muy baja y correlación negativa muy baja.

Una de las dimensiones la que muestra menor grado de relación es conductas laborales, que mediante el análisis estadístico Rho de Spearman se obtuvo el coeficiente de -0.108 (correlación negativa baja) y un p valor igual a 0,395 ( $p\text{-valor} > 0.05$ ), por lo tanto se determina que no existe relación significativa entre el estrés laboral y las conductas laborales de los colaboradores de la empresa Induamerica Trade S.A del distrito de Bellavista, departamento de San Martín. Díaz y Gaviria (2013) en su investigación “Estrés laboral y su

relación con el desempeño profesional en el personal de enfermería del hospital II Tarapoto” determinaron que se presentan situaciones causantes de estrés, siendo percibidos por el personal de enfermería y que en consecuencia influyen negativamente en el nivel de desempeño profesional, Al presentarse situaciones o factores psicológicos causantes de estrés laboral el desempeño profesional del personal de enfermería se ve afectado negativamente de tal manera que el nivel de desempeño.

## CAPITULO V

### 5. Conclusiones y recomendaciones

#### 5.1. Conclusiones

Los resultados obtenidos a través de la aplicación del instrumento, mostraron que no existe una relación significativa entre el estrés laboral y desempeño de los colaboradores de la cadena molinera Induamerica Trade S.A - San Martín; por lo que determinamos que las dimensiones que comprenden al estrés laboral de los colaboradores de la empresa, no influyen de manera significativa en su desempeño, ellos según los resultados no son afectados por el estrés en el desarrollo de sus actividades.

La relación entre el estrés y la productividad de los colaboradores de la cadena molinera Induamerica Trade S.A – San Martín, es una correlación positiva muy baja demostrado por un p valor igual a ,954 ( $p\text{-valor} > 0.05$ ), por lo tanto, se acepta la hipótesis nula, es decir, no existe relación significativa entre el estrés laboral y la productividad de los colaboradores de la cadena molinera Induamerica Trade S.A - San Martín, indicando que los colaboradores no encuentran dificultad con el estrés para su productividad.

En el estudio queda demostrado que existe una correlación negativa baja y un p valor igual a 0,395 ( $p\text{-valor} > 0.05$ ) entre el estrés Laboral y las conductas laborales, por lo tanto, se acepta la hipótesis nula, es decir, No existe relación significativa entre el estrés laboral y las conductas laborales de los colaboradores de la cadena molinera Induamerica Trade S.A – San Martín, las conductas laborales son comportamientos que se muestran en el ámbito laboral y que no se ven afectados por el estrés en los cuales no se encontró relación alguna entre estos constructos.

## **5.2. Recomendaciones**

Teniendo en cuenta que no existe relación entre las variables estrés laboral y desempeño, se recomienda para futuras investigaciones, correlacionar variables diferentes con una mayor incidencia entre ellas.

A pesar de no existir relación entre las variables, se conoce según el marco teórico que el estrés causa dificultades en los diferentes ámbitos de la vida tanto en el ámbito personal, laboral y otros ámbitos de la persona; se recomienda aplicar una herramienta para determinar los niveles de estrés y posteriormente diseñar planes para mejorar y sobrellevar los niveles de estrés a los que los colaboradores son sometidos para que el resultado de las actividades se manifieste en un buen desempeño laboral.

Siendo que la productividad de los colaboradores de la cadena molinera Induamerica Trade S.A no tiene relación con el estrés laboral según los resultados de esta investigación, se recomienda a la administración de la empresa Induamerica Trade S.A - San Martín, tener un plan de pausas activas y relajación para que en el desarrollo de las actividades se pueda oxigenar a los colaboradores y potenciar sus energías para mantener o mejorar su productividad.

La relación entre las conductas laborales y el estrés laboral de los colaboradores de la empresa Induamerica Trade S.A es una correlación negativa baja lo que indica que no existe relación entre las variables, por lo tanto se recomienda a los administradores de la empresa Induamerica Trade S.A – San Martín, mantener el ambiente actualmente existente el cual no causa estrés por ende no se ven afectadas las conductas laborales, indagar que acciones se están haciendo bien y potencializarlas.

## Referencias

- Arizábala M. (2017) “Estudio comparativo del nivel de estrés laboral y sus factores predominantes, en las agencias del banco del austro: el arenal, el vergel y av. españa” Azuay Ecuador
- Bravo C., Yáñez, A. Jiménez, Figueroa (2007) Bienestar psicológico, apoyo organizacional percibido y satisfacción laboral en funcionarios penitenciarios de Chile
- Cano, A. (2002). La Naturaleza del Estrés. SEAS, 2002 Valencia, España
- Chiavenato I. (2014) Gestión del Talento Humano\_ Mc Graw Hill \_ México 2014
- De White, E. (1909). Testimonios para la iglesia -T7. Florida: Gema Editores.
- De White, E. (1979). Consejos sobre mayordomía cristiana. Florida: Asociación Casa Editora Sudamericana.
- De White, E. (1940). Administración eficaz. Florida: Asociación casa Editora Sudamericana.
- Díaz I. y Gaviria K. (2013), desarrollaron una tesis titulada “Estrés laboral y su relación con el desempeño profesional en el personal de enfermería del hospital II-2 Tarapoto. Abril - julio 2013” Tarapoto, Perú
- Gonzales M. R. (2014) “la relación del estrés con el desempeño laboral de los colaboradores de Serviteca Altense S.A” México
- Gutiérrez y Vilorio (2014). Riesgos psicosociales y estrés en el ambiente laboral. Revista Científica salud Uninorte. Barranquilla, 30(1), p.5-7, doi: <http://dx.doi.org/10.14482/sun.30.1.4340>
- Jiménez N. y Jiménez M. (2016) “Clima organizacional y estrés laboral como predictores del involucramiento de los trabajadores del Poder Judicial, Arequipa 2016” Arequipa, Perú

Monsalve L., Montero W. y Sánchez M. ( 2016) “Estrés laboral en el departamento de operaciones y logística de la región central de una empresa recuperadora de material ferroso ubicada en santa lucía edo. Miranda”. Venezuela

Montoro M. (2016), “Relación del comportamiento organizacional con la participación de estrés laboral en la institución educativa María Inmaculada - 2016” Piura, Perú

La santa Biblia \_ Reyna Valera 1960

Sánchez C. (2011) “estrés laboral, satisfacción en el trabajo y bienestar psicológico en trabajadores de una industria cerealera”

Sarmiento J. (2017) “relación entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral del personal del área central de la Universidad Central” Quito Ecuador

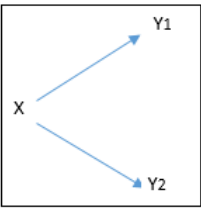
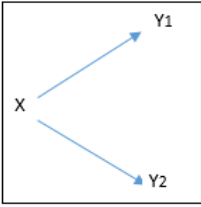
Ticona J. (2017), “El estrés y el rendimiento laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Taraco, periodo 2015”. Puno, Perú

Urriola F. (2011) Desempeño laboral y la productividad en las organizaciones. Venezuela

Valera M. (2010) Relación de los estilos de liderazgo y el desempeño.

## Anexos

### Anexo 1. Matriz de consistencia

Título	Problema	Objetivos	Hipótesis	Diseño
	¿Qué relación existe entre el estrés laboral y el desempeño de los colaboradores de la cadena molinera Induamerica Trade S.A del distrito de Bellavista- de San Martín?	Determinar qué relación existe entre el estrés laboral y el desempeño de los colaboradores de la cadena molinera Induamerica Trade S.A - San Martín.	El estrés laboral tiene una relación significativa con el desempeño de los colaboradores de la cadena molinera Induamerica Trade S.A - Martín.	Tipo descriptivo correlacional  X — Y
Relación del estrés laboral y el desempeño de los colaboradores de la cadena molinera Induamerica Trade S.A - San Martín.	¿Qué relación existe entre el estrés laboral y la productividad de los colaboradores de la cadena molinera Induamerica Trade S.A del - San Martín?	Determinar qué relación existe entre el estrés laboral y la productividad de los colaboradores de la cadena molinera Induamerica Trade S.- San Martín.	El estrés laboral tienen una relación significativa con la productividad de los los colaboradores de la empresa Induamerica Trade S.A - San Martín.	
	¿Qué relación existe entre el estrés laboral y las conductas laborales de los colaboradores de la cadena molinera Induamerica Trade S.A - San Martín?	Determinar qué relación existe entre el estrés laboral y las conductas laborales de los colaboradores de la cadena molinera Induamerica Trade S.A - San Martín,.	El estrés laboral tiene una relación significativa con las conductas laborales de los colaboradores de la cadena molinera Induamerica Trade S.A - San Martín.	

Anexo 2. Matriz Instrumental

Titulo	Variables	Dimensiones	Indicadores	Definición instrumental
Relación del estrés laboral y el desempeño de los colaboradores de la cadena molinera Induamerica Trade S.A - San Martín, año 2017	Estrés laboral	Falta de apoyo organizacional.	Falta de apoyo de los superiores	Como , la falta de apoyo de los superiores me resulta estresante
			Escasa autoridad para tomar decisiones	Como , la escasa autoridad para tomar decisiones me resulta estresante
			Escasa disposición de los pares y superiores para integrar equipos de trabajo	Como , la escasa disposición de los pares y superiores para integrar equipos de trabajo me resulta estresante
			Imposibilidad de contar con mis pares cuando existe dificultades o sobrecarga	Como, la imposibilidad de contar con mis pares cuando existen dificultades o sobrecarga me resulta estresante.
			Escasa retribución sobre su desempeño por parte de sus superiores	Como , la escasa retribución sobre su desempeño por parte de sus superiores me resulta estresante
			Asignación de tareas que no corresponden	Como , la asignación de tareas que no corresponden me resulta estresante

	Sobrecarga de actividades (tareas)	de Como , la sobrecarga de actividades ( tareas) me resulta estresante
	Falta de medios y recursos en la empresa	Como , la falta de medios y recursos en la empresa me resulta estresante
	Dificultad para conocer mis responsabilidades reales	Como , la dificultad para conocer mis responsabilidades reales me resulta estresante
Sobrecarga laboral	Excesivo número de empleados en mi área	Como , el excesivo número de empleados en mi área me resultan estresantes
	Requerimientos del jefe que no puedo atender	Como , los requerimientos del jefe que no puedo atender me resulta estresante
	Poca disponibilidad de tiempo libre	Como , la poca disponibilidad de tiempo libre me resulta estresante
	Desconocer situaciones que debo enfrentar cada día	Como , el desconocer situaciones que debo enfrentar cada día me resulta estresante
Dificultades interpersonales.	Conflictos interpersonales con mis superiores (jefes y supervisores )	Como , los conflictos interpersonales con mis superiores (jefes y supervisores ) me resultan estresante

	Conflictos interpersonales con mis colegas	Como , los conflictos interpersonales con mis colegas me resulta estresante
	Relaciones conflictivas entre compañeros de mi área	Como , las relaciones conflictivas entre compañeros de mi área me resultan estresantes
	Relaciones conflictivas con personas fuera de mi área	Como , las relaciones conflictivas con personas fuera de mi área me resulta estresante
	Requerimientos no atendidos de la institución	Como , los requerimientos no atendidos de la institución me resultan estresantes
	Exceso de competitividad	Como s, el exceso de competitividad me resulta estresante
	Inestabilidad laboral	Como , la inestabilidad laboral me resulta estresante
Fuentes intrínsecas de insatisfacción.	Remuneración	Como , mi remuneración me resulta estresante
	Trabajo deficiente	Como , el trabajo deficiente me resultan estresantes
	Observaciones de mis superiores	Como , las observaciones de mis supervisores me resultan estresantes

	Incompatibilidad con la actividad asignada	Como , mi incompatibilidad con la actividad asignada me resulta estresante
	Multiempleo	Como , el multiempleo me resulta estresante
	Escaso confort físico en el lugar de trabajo	Como , el escaso confort físico en el lugar de trabajo me resulta estresante
	Escasas posibilidades de ascenso	Como , las escasas posibilidades de ascenso me resultan estresantes
	Falta de compromiso de mis compañeros	Como , la falta de compromiso de mis compañeros me resulta estresante
	Percepción de no ser valorada mi capacidad y habilidades	Como , la percepción de no ser valorada mi capacidad y habilidades s me resulta estresante
Falta de justicia organizacional	No estar involucrado con los objetivos y las metas de la organización	Como , el no estar involucrado con los objetivos y las metas de la organización me resulta estresante
	Ocultar y/ o falsear mis emociones y sentimientos	Como , el ocultar o falsear mis emociones y sentimientos me resulta estresante

Desempeño laboral	Productividad	Cumplimiento con las funciones propias de mi puesto	Como , cumpro con las funciones propias de mi puesto de trabajo
		Cumplimiento a tiempo con las actividades que realizo	Como , cumpro a tiempo con las actividades que realizo
		Otorgo el valor agregado a las actividades que realizo	Como s, otorgo el valor agregado a las actividades que realizo
		Cumplimiento de las actividades ahorrando recursos	Como , cumpro las actividades ahorrando recursos
	Conductas laborales	Atención los requerimiento de mis superiores	Como , atiendo los requerimientos de mis superiores
		Apoyo a mis compañeros	Como , apoyo a mis compañeros
		Proponer mejoras en la labor desempeñada	Como , propongo mejoras en la labor desempeñada
		Cordialidad con los compañeros	Como , soy cordial con mis compañeros

*Anexo 3. Instrumento*

Universidad Peruana Unión

Facultad de Ciencias Empresariales

Escuela Profesional Administración

**Cuestionario: Estrés laboral y desempeño laboral**

El presente cuestionario tiene el propósito de recoger información correspondiente al desarrollo de una tesis titulada: Relación del Estrés laboral con el desempeño de los de los colaboradores de la cadena molinera Induamerica Trade S.A - San Martín. En este sentido, agradecemos de antemano la honestidad de sus respuestas, dada la seriedad exigida por una investigación.

**I. INFORMACIÓN DEMOGRÁFICA**

Marque con una X el número que corresponda a su respuesta,

**1. Género:**

Masculino ( 1 )

Femenino ( 2 )

**2. Edad del encuestado**

Menos de 22 años ( 1 )

22 – 27 años ( 2 )

28 – 33 años ( 3 )

34 – 39 años ( 4 )

40 – 45 años ( 5 )

46 – 51 años ( 6 )

52 – 57 años ( 7 )

Más de 58 ( 8 )

**3. Estado civil**

Soltero ( 1 ) Conviviente ( 2 ) Casado ( 3 ) Divorciado ( 4 ) Viudo ( 5 )

#### 4. Religión

Católico ( 1 ) Protestante ( 2 ) Otros(3).....

#### 5. Grado de instrucción

Primaria ( 1 ) Secundaria ( 2 ) Superior (3)

#### 6. Procedencia del encuestado

Costa ( 1 ) Sierra ( 2 ) Selva ( 3 )

## II. INFORMACIÓN SOBRE LAS VARIABLES DE INVESTIGACIÓN:

Cada ítem tiene cinco posibles respuestas, marque con una X el número de la columna que corresponda a su respuesta.

Totalmente en desacuerdo	Bastante en desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Bastante de acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

	Ítems					
	<b>Estrés laboral</b>					
	<b>Falta de apoyo organizacional</b>	1	2	3	4	5
1	Como colaborador de la empresa Induamerica Trade S.A, la falta de apoyo de los superiores me resulta estresante.					
2	Como colaborador de la empresa Induamerica Trade S.A, la escasa autoridad para tomar decisiones me resulta estresante.					
3	Como colaborador de la empresa Induamerica Trade S.A, la escasa disposición de los pares y superiores para integrar equipos de trabajo me resulta estresante.					
4	Como colaborador de la empresa Induamerica Trade S.A, la imposibilidad de contar con mis pares cuando existe dificultades o sobrecarga me resulta estresante.					
5	Como colaborador de la empresa Induamerica Trade S.A, la escasa retribución sobre su desempeño por parte de sus superiores me resulta estresante.					

6	Como colaborador de la empresa Induamerica Trade S.A, la asignación de tareas que no me corresponden me resulta estresante.					
	<b>Sobrecarga laboral</b>	1	2	3	4	5
7	Como colaborador de la empresa Induamerica Trade S.A, la sobrecarga de actividades (tareas) me resulta estresante.					
8	Como colaborador de la empresa Induamerica Trade S.A, la falta de medios y recursos en la empresa me resulta estresante.					
9	Como colaborador de la empresa Induamerica Trade S.A, la dificultad para conocer mis responsabilidades reales me resulta estresante.					
10	Como colaborador de la empresa Induamerica Trade S.A, el excesivo número de empleados en mi área me resulta estresante.					
11	Como colaborador de la empresa Induamerica Trade S.A, los requerimientos del jefe que no puedo atender me resulta estresante.					
12	Como colaborador de la empresa Induamerica Trade S.A, la poca disponibilidad de tiempo libre me resulta estresante.					
13	Como colaborador de la empresa Induamerica Trade S.A, el desconocer situaciones que debo enfrentar cada día me resulta estresante.					
	<b>Dificultades interpersonales</b>	1	2	3	4	5
14	Como colaborador de la empresa Induamerica Trade S.A, los conflictos interpersonales con mis superiores (jefes, supervisores y otros) me resultan estresantes.					
15	Como colaborador de la empresa Induamerica Trade S.A, los conflictos interpersonales con mis colegas me resulta estresante.					
16	Como colaborador de la empresa Induamerica Trade S.A, las relaciones conflictivas entre compañeros de mi área me resultan estresantes.					
17	Como colaborador de la empresa Induamerica Trade S.A, las relaciones conflictivas con personas fuera de mi área me resulta estresante.					

18	Como colaborador de la empresa Induamerica Trade S.A, los requerimientos no atendidos de la Institución me resultan estresantes.					
19	Como colaborador de la empresa Induamerica Trade S.A, el exceso de competitividad me resulta estresante.					
	<b>Fuentes intrínsecas de insatisfacción</b>	1	2	3	4	5
20	Como colaborador de la empresa Induamerica Trade S.A, la inestabilidad laboral me resulta estresante.					
21	Como colaborador de la empresa Induamerica Trade S.A, mi remuneración me resulta estresante.					
22	Como colaborador de la empresa Induamerica Trade S.A, el trabajo deficiente me resulta estresante.					
23	Como colaborador de la empresa Induamerica Trade S.A, las observaciones de mis supervisores me resultan estresantes.					
24	Como colaborador de la empresa Induamerica Trade S.A, mi incompatibilidad con la actividad asignada me resulta estresante.					
25	Como colaborador de la empresa Induamerica Trade S.A, el multiempleo me resulta estresante.					
26	Como colaborador de la empresa Induamerica Trade S.A, el escaso confort físico en el lugar de trabajo me resulta estresante.					
27	Como colaborador de la empresa Induamerica Trade S.A, las escasas posibilidades de ascenso me resultan estresantes.					
	<b>Falta de justicia organizacional</b>	1	2	3	4	5
28	Como colaborador de la empresa Induamerica Trade S.A, la falta de compromiso de mis compañeros me resulta estresante.					
29	Como colaborador de la empresa Induamerica Trade S.A, la percepción de no ser valorada mi capacidad y habilidades me resulta estresante.					
30	Como colaborador de la empresa Induamerica Trade S.A, el no estar involucrado con los objetivos y las metas de la organización me resulta estresante.					
31	Como colaborador de la empresa Induamerica Trade S.A, el ocultar y/o falsear mis emociones y sentimientos me resulta estresante.					

<b>Desempeño laboral</b>						
<b>Productividad</b>		1	2	3	4	5
32	Como colaborador de la empresa Induamerica Trade S.A, cumplo con las funciones propias de mi puesto de trabajo.					
33	Como colaborador de la empresa Induamerica Trade S.A, cumplo a tiempo con las actividades que se me asignan.					
34	Como colaborador de la empresa Induamerica Trade S.A, otorgo el valor agregado a las actividades que realizo.					
35	Como colaborador de la empresa Induamerica Trade S.A, cumplo las actividades ahorrando recursos.					
<b>Conductas laborales</b>		1	2	3	4	5
36	Como colaborador de la empresa Induamerica Trade S.A, atiendo los requerimientos de mis superiores.					
37	Como colaborador de la empresa Induamerica Trade S.A, apoyo a mis compañeros.					
38	Como colaborador de la empresa Induamerica Trade S.A, propongo mejoras en la labor desempeñada.					
39	Como colaborador de la empresa Induamerica Trade S.A, soy cordial con mis compañeros.					

*Anexo 4. Juicio de expertos*

**INSTRUMENTO PARA LA VALIDEZ DE CONTENIDO  
(JUICIO DE EXPERTOS)**

El presente instrumento tiene como finalidad establecer el índice de depresión, el mismo será aplicado a estudiantes universitarios de Lima Metropolitana, quienes constituyen la muestra en estudio de la validación del instrumento titulado: -----

**Instrucciones**

La evaluación requiere de la lectura detallada y completa de cada uno de los ítems propuestos a fin de cotejarlos de manera cualitativa con los criterios propuestos relativos a: **relevancia o congruencia con el contenido, claridad en la redacción, tendenciosidad o sesgo en su formulación y dominio del contenido**. Para ello deberá asignar una valoración si el ítem presenta o no los criterios propuestos, y en caso necesario se ofrece un espacio para las observaciones hubiera.

JuezNº: 02 Fecha actual: 12 abril 2017

Nombres y Apellidos de Juez: Legner Nicolas Castillo Salazar

Institución donde elabora: Universidad Peruana Unión

Años de experiencia profesional o científica: 10

  
Firma y Sello

Anexo 5. Carta de aceptación



## INDUAMERICA TRADE S.A

CARRATERA FERNADO BELAUNDE TERRY KM 706.7 CENTRO POBLADO SAN JOSE  
SAN RAFAEL BELLAVISTA -SAN MARTIN  
www.induamerica.com.pe

Quien suscribe la presente, jefe de operaciones de Induamerica Trade S.A – Bellavista

### *Autoriza*

A los investigadores:

Jezer Donald Ayay Pinedo

Evelyn Azan Rodríguez

Para realizar una investigación titulada: “Relación del Estrés laboral con el desempeño de los de los colaboradores de la empresa Induamérica Trade S.A del Distrito de Bellavista, año 2017” brindándole la información necesaria para su realización.

Se expide la presente a solicitud de los interesados.

Bellavista, 05 de junio del 2017

Induamerica trade S.A.  
Ing. Henry Tang del Castillo  
JEFE DE OPERACIONES

Ing. Henry Tang Del Castillo  
Jefe de operaciones IT Bellavista

CARRATERA FERNADO BELAUNDE TERRY KM 706.7 CENTRO POBLADO SAN JOSE  
SAN RAFAEL BELLAVISTA -SAN MARTIN  
www.induamerica.com.pe