



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

TESIS:

**EL ESTRÉS LABORAL Y SU INFLUENCIA EN EL
DESEMPEÑO DE LOS COLABORADORES DE LA
EMPRESA FRUTOS TONGORRAPE S.A. MOTUPE,
2018**

**PARA OPTAR TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN
ADMINISTRACIÓN**

Autora:

Bach. Chuzón Roque Ana Melliza

Asesor:

Mba. Angulo Corcuera Carlos Antonio

Línea de Investigación:

Talento Humano Y Comportamiento Organizacional

Pimentel – Perú

2018



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

TESIS:

**EL ESTRÉS LABORAL Y SU INFLUENCIA EN EL
DESEMPEÑO DE LOS COLABORADORES DE LA
EMPRESA FRUTOS TONGORRAPE S.A. MOTUPE,
2018**

**PARA OPTAR TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN
ADMINISTRACIÓN**

Autora:

Bach. Chuzón Roque Ana Melliza

Pimentel – Perú

2018

**EL ESTRÉS LABORAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO DE
LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA FRUTOS TONGORRAPE**

S.A. MOTUPE, 2018

APROBACION DE LA TESIS

Mba. ANGULO CORCUERA CARLOS ANTONIO

ASESOR

Dra. ROSAS PRADO CARMEN ELVIRA

PRESIDENTE DEL JURADO

Dr. MEGO NUÑEZ ONESIMO

SECRETARIO DEL JURADO

Mba. ANGULO CORCUERA CARLOS ANTONIO

VOCAL DEL JURADO

Dedicatoria

A Dios por resguardar mi camino y darme fuerzas para superar obstáculos a lo largo de toda mi vida.

A mis padres por su apoyo, comprensión, amor incondicional y ayuda en los momentos difíciles. Me han dado todo lo que soy como persona, mis valores, mi perseverancia, y mi coraje para conseguir mis objetivos. A mis hermanas por estar siempre presentes, acompañándome para poderme realizar. A mis sobrinos Dylan y Fabiana quien son mi motivación y felicidad. A las personas que me brindaron su apoyo para la realización del presente trabajo de investigación.

Ana Melliza Chuzón Roque

Agradecimiento

En primer lugar, doy enormemente gracias a Dios, por darme fuerzas y valor para culminar esta etapa de mi vida.

A mis padres por brindarme su amor, consejos y apoyo incondicional he superado cada obstáculo que se me ha presentado durante todo este tiempo, para poder lograr mi meta planteada.

A la empresa Frutos Tongorrape S.A., por la información y el apoyo brindado en mi trabajo de investigación para poder alcanzar mi título profesional en Administración.

A mi asesor, Carlos Antonio Angulo Corcuera por el apoyo brindado durante el curso y para terminar satisfactoriamente esta tesis.

La Autora

Título.

El estrés laboral y su influencia en el desempeño de los colaboradores de la empresa Frutos Tongorrape S.A, Motupe 2018.

Autoría:

Ana Melliza Chuzón Roque¹

Resumen

En la actualidad, para cualquier colaborador en alguna empresa, el estrés, es una problemática importante, se ha presentado en las diversas organizaciones, con impacto negativo en el desempeño. Ante ello se realizó la investigación en la empresa “Frutos Tongorrape S.A” – Motupe, con el objetivo de determinar la influencia que generan el estrés laboral en el desempeño laboral.

La investigación metodológicamente es de tipo correlacional - no experimental. La muestra estuvo personificada por 30 colaboradores del área Administrativo. Las técnicas de recolección de datos que se utilizaron fueron la encuesta y observación directa, utilizando como instrumento los cuestionarios, que nos permitió conocer la situación general del trabajador con respecto a su desempeño.

Se comprobó que el estrés influye en el desempeño laboral, genera en la organización conflictos que producen disminución en desempeño, y por lo tanto problemas significativos, mientras el colaborador se sienta estresado disminuirá su rendimiento; entre los factores identificados fueron la falta de organización y planificación al realizar sus labores, sobrecarga laboral, asimismo se pudo observar que existen diferencias entre compañeros; además la mayoría realizan actividades monótonas.

Se plantea brindar capacitación constante e incluso actividades recreativas con los colaboradores de la empresa Frutos Tongorrape S.A. Motupe, para implementar nuevas técnicas de trabajo para que el ambiente laboral sea agradable, con ello se reducirá el estrés y el desempeño de sus colaboradores será elevado.

Palabras Clave:

Estrés laboral, Productividad laboral, Comportamiento social.

¹ Adscrito a la escuela profesional de administración, Bachiller, Universidad Señor de Sipán, Pimentel, Perú, anachuzon@crece.uss.edu.pe.

Abstract

Currently, for any employee in any company, stress is an important problem, has been presented in various organizations, with negative impact on performance. Before that, the research was carried out in the company "Frutos Tongorrape S.A" - Motupe, with the objective of determining the influence that work-related stress generates in the work performance.

The methodological investigation is correlational - not experimental. The sample was personified by 30 employees of the Administrative area. The data collection techniques that were used were the survey and direct observation, using as an instrument the questionnaires, which allowed us to know the general situation of the worker with respect to their performance.

It was found that stress influences work performance, generates conflicts in the organization that produce a decrease in performance, and therefore significant problems, while the employee feels stressed, performance will decrease; Among the factors identified were the lack of organization and planning in carrying out their work, work overload, it was also observed that there are differences between colleagues; In addition, most of them carry out monotonous activities.

It is proposed to provide constant training and even recreational activities with the employees of the company Frutos Tongorrape S.A. Motupe, to implement new work techniques so that the work environment is pleasant, thereby reducing stress and the performance of its employees will be high.

Keywords:

Labor stress, Labor productivity, Social behavior.

Índice

| | |
|--|------|
| Dedicatoria | iii |
| Agradecimiento | iv |
| Resumen..... | v |
| Abstract | vi |
| Índice..... | vii |
| Índice de tablas | viii |
| Índice de figuras..... | ix |
| I. INTRODUCCIÓN..... | 10 |
| 1.1. Realidad Problemática | 11 |
| 1.2. Antecedentes de Estudio | 14 |
| 1.3. Teorías relacionados al tema..... | 20 |
| 1.4. Formulación del Problema..... | 55 |
| 1.5. Justificación e importancia del estudio | 55 |
| 1.6. Hipótesis | 56 |
| 1.7. Objetivos | 57 |
| II. MATERIAL Y MÉTODOS | 58 |
| 2.1. Tipo y diseño de la investigación..... | 59 |
| 2.2. Población y muestra..... | 59 |
| 2.3. Variables, operacionalización | 60 |
| 2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad..... | 64 |
| 2.5. Procedimientos de análisis de datos..... | 65 |
| 2.6. Aspectos éticos..... | 65 |
| 2.7. Criterios de rigor científico | 66 |
| III. RESULTADOS..... | 67 |
| 3.1. Resultados de la variable: Estrés Laboral | 68 |
| 3.2. Resultados de la variable: Desempeño Laboral | 81 |
| 3.3. Contrastación o prueba de hipótesis | 90 |
| 3.4. Análisis de las Alfas de Cronbach | 90 |
| 3.5. Discusión de resultados..... | 91 |
| IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES | 95 |
| 4.1. Conclusiones | 96 |
| 4.2. Recomendaciones | 97 |
| REFERENCIAS..... | 98 |
| ANEXOS | 102 |

Índice de Tablas

| | |
|---|----|
| Tabla 1 Población y muestra..... | 60 |
| Tabla 2 Variable independiente | 62 |
| Tabla 3 Variable dependiente | 63 |
| Tabla 4 Valores de alfa de cronbach..... | 65 |
| Tabla 5 Interrogantes dimensión: Ambiente físico..... | 68 |
| Tabla 6 Interrogantes dimensión. Tareas | 69 |
| Tabla 7 Interrogantes dimensión: Organizacionales..... | 70 |
| Tabla 8 Interrogantes dimensión: Horario de trabajo | 71 |
| Tabla 9 Interrogante dimensión: Participación/control | 72 |
| Tabla 10 Interrogantes dimensión: Carga de trabajo..... | 73 |
| Tabla 11 Interrogante dimensión. Contenido | 74 |
| Tabla 12 Interrogante dimensión: Papeles..... | 75 |
| Tabla 13 Interrogante dimensión: Entorno social..... | 76 |
| Tabla 14 Interrogante dimensión: Futuro | 77 |
| Tabla 15 Interrogante dimensión: Físicas..... | 78 |
| Tabla 16 Interrogantes dimensión: Psicológicas | 79 |
| Tabla 17 Interrogantes dimensión. Empresariales..... | 80 |
| Tabla 18 Interrogante dimensión. Contribución a la solución de problemas | 81 |
| Tabla 19 Interrogante dimensión. Metas empresariales | 82 |
| Tabla 20 Interrogante dimensión: Capacidad de los colaboradores | 83 |
| Tabla 21 Interrogantes dimensión: Jerarquía de la empresa..... | 84 |
| Tabla 22 Interrogantes dimensión: Política | 85 |
| Tabla 23 Interrogantes dimensión: Producción | 86 |
| Tabla 24 Interrogantes dimensión. recompensas..... | 87 |
| Tabla 25 Interrogantes dimensión: Satisfacción laboral..... | 88 |
| Tabla 26 | 89 |
| Tabla 27. Grado de influencia y nivel de significación entre el estrés laboral y el desempeño laboral | 90 |
| Tabla 28. Alfa de Cronbach de las variables | 90 |

Índice de Figuras

| | |
|--|-----|
| Figura 1. Porcentaje de respuestas dimensión: Ambiente físico | 68 |
| Figura 2. Porcentaje de respuestas dimensión: Tareas | 69 |
| Figura 3. Porcentaje de respuestas dimensión: Organizacionales | 70 |
| Figura 4. Porcentaje de respuestas dimensión: Horario de trabajo..... | 71 |
| Figura 5. Porcentaje de respuestas dimensión: Participación/control | 72 |
| Figura 6. Porcentaje de respuestas dimensión: Carga de trabajo..... | 73 |
| Figura 7. Porcentaje de respuestas dimensión: Contenido | 74 |
| Figura 8. Porcentaje de respuestas dimensión: Papeles..... | 75 |
| Figura 9. Porcentaje de respuestas dimensión: Entorno social..... | 76 |
| Figura 10. Porcentaje de respuestas dimensión: Futuro | 77 |
| Figura 11. Porcentaje de respuestas dimensión: Físicas..... | 78 |
| Figura 12. Porcentaje de respuestas dimensión: Psicológicas..... | 79 |
| Figura 13. Porcentaje de respuestas dimensión: Empresariales | 80 |
| Figura 14. Porcentaje de respuestas dimensión: Contribución a la solución de problemas | 81 |
| Figura 15. Porcentaje de respuestas dimensión: Metas empresariales | 82 |
| Figura 16. Porcentaje de respuestas dimensión: capacidad de los colaboradores | 83 |
| Figura 17. Porcentaje de respuestas dimensión: Jerarquía de la empresa | 84 |
| Figura 18. Porcentaje de respuestas dimensión: Política..... | 85 |
| Figura 19. Porcentaje de respuestas dimensión: Producción..... | 86 |
| Figura 20. Porcentaje de respuestas dimensión: Recompensas..... | 87 |
| Figura 21. Porcentaje de respuestas dimensión: Satisfacción laboral | 88 |
| Figura 22. Porcentaje de respuestas dimensión: Capacitación | 89 |
| Figura 23: La aplicación de la encuesta se realizó en la empresa Frutos Tongorrape S.A..... | 139 |

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad Problemática

Contexto internacional

A nivel internacional el estrés laboral es una de las preocupaciones del sector empresarial que viene tomando relevancia dado que genera una situación que resulta negativa para las empresas que se ven seriamente afectadas en su manejo y productividad laboral, además se presentan bajos niveles de motivación y conflictos internos.

Según el estudio realizado por la Universidad de Montreal (Canadá), citado por, Heraldos (2017), el tener estrés laboral acumulador por largo tiempo y no hacer tratar debidamente, es el “generador del cáncer en un determinado tiempo”. Además, indica que “los principales causantes del estrés laboral son: el excesivo trabajo, poca flexibilidad de horarios de trabajo, inseguridad, problemas económicos y deficiente comunicación entre jefes y subordinados”.

De igual manera, los estudios realizados por Prado, de la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM), citado por el Mundo Hispánico (2017), en México “el 75% de los talentos presentan síntomas de ansiedad, dolores de cabeza, dolores de espalda y migraña, a consecuencia del estrés laboral”. El estrés es ocasionado por la “falta de liderazgo de los gerentes, deficiente oportunidades de crecimiento profesional y personal, lo que afecta el entusiasmo de trabajar y termina por convertirse en depresión, desmotivación y falta de compromiso; haciendo que la empresa disminuya su productividad, rentabilidad e imagen”.

“El estrés laboral, se ha transformado en uno de los principales problemas de las empresas a nivel mundial, que termina desmotivando y restringiendo el adecuado desempeño de los colaboradores. También es considerado como las reacciones emocionales, conductuales y fisiológicas de los seres humanos, que son afectadas por frustraciones, carga laboral y angustia”. Según las investigaciones realizadas por Asociación Americana de Psicología (2016), las personas que con mayor de estrés laboral son “las que se encuentran entre la edad de dieciocho (18) y treinta y tres (33) años”. Es tanto que “33% de las mencionadas personas sufren de estrés, por lo que se encuentran propensas a tener depresión o ansiedad y deficiente

motivación y desempeño, ello se debe, a la que se encuentren en una rutina continua y se dan tiempo para relajarse y liberar ello”.

En Argentina, el 42% de los trabajadores, se ha visto afectada su salud a consecuencia del estrés laboral, ello se debe a que “los trabajadores que se encuentran laborando en una oficina, no cuentan con una adecuada ventilación e iluminación, los equipos son poco ergonómicos, ruido, horarios de jornada laboral poco flexibles, puesto de trabajo mal diseñado, deficiente responsabilidad y a la falta de comunicación entre los integrantes de la organización, hace que tengan excesiva carga laboral y un alto desgaste mental y físico al desarrollar sus funciones; que la larga termina afectando su motivación, compromiso y desempeño y con ello, a la imagen de la empresa” (Negocios, 2016).

Contexto nacional

En el Perú, los colaboradores tienden a recargarse de funciones y tener poca organización y control en ellas, por ellos terminan recargándose de actividades y estresándose. En mencionado país, el estrés se convertido en el principal problema laboral, ya que el 60% de todos los peruanos sufren de estrés laboral según el estudio realizado por el Instituto Integración en el año 2016. Las principales causas del estrés laboral son “la falta de dinero, recarga laboral, problemas familiares y de salud, lo que da por consecuencias ansiedades, afecto negativo al corazón y cerebro, que termina afectando el desempeño y concentración” (Rychtenberg, 2017).

En el Perú, de cada diez personas, ocho sufren de estrés laboral, se debe a la falta de habilidades, destrezas, conocimientos y competencias de los colaboradores, para desarrollar sus actividades y responder a exigencias. Una de las consecuencias del estrés, es la ansiedad laboral, donde la persona se siente desmotivado, con bajo compromiso, irritabilidad, agotamiento mental y físico, depresión, lo que termina afectando su productividad y desempeño y las empresas se ven afectada en el nivel de competitividad y rentabilidad (La Republica, 2017).

En la Clínica San Luis ubicada en la ciudad de Trujillo (2016), se carece de acciones para identificar, mitigar o en su defecto prevenir el estrés, la ansiedad y la fatiga entre sus empleados, enfermedades psicosociales que afectan a todas las organizaciones y que son la principal causa de ausentismo y baja productividad. El estrés laboral, que es un fenómeno que afecta a un alto porcentaje de trabajadores y que conlleva un costo personal muy importante se ve relacionado con el desempeño laboral que implica un conjunto de actitudes y una tendencia valorativa de los individuos y los colectivos en el contexto laboral que influirán de una manera significativa en los comportamientos y desde luego en los resultados.

Asimismo, Gestión (2014), el estrés laboral termina “afectando a los colaboradores, debido a la rutina de sus actividades, la defiende organización de sus funciones, y poca confianza entre jefe y empleados”. Es tanto que, debido a la “ansiedad por cumplir las metas en el menor tiempo y la excesiva carga laboral, ha hecho que el 78% de los peruanos sufran de estrés laboral”. La organización de las actividades, el ser lo suficiente optimista, aprender de las equivocaciones, realizar trabajo en equipo, salir de la rutina y realizar los trabajos únicamente en la empresa, ayuda a evitar el estrés laboral.

Contexto local

En el distrito de Motupe, que se encuentra ubicado en la región de Lambayeque, los colaboradores de la empresa Frutos Tongorrape S.A., se encuentran con un excesivo estrés laboral, ya que, se les asigna excesivas funciones, no se les motiva a los colaboradores, diferencias en la comunicación y no cuentan con equipos ergonómicos que faciliten el desarrollo de sus funciones, con la iluminación y ventilación adecuada, haciendo que los trabajadores se esfuercen excesivamente y terminen teniendo efectos psíquicos y físicos negativos como (desconcentración, depresión, dificultades para tomar las acciones correctas, desmotivación, alteraciones cardiovasculares, entre otras).

El estrés laboral, ha afectado directamente a la salud y actitudes de las personas, pero a la vez, la empresa en estudio, se está viendo afectada en el nivel rendimiento, competitividad y productividad, generando la deficiente comunicación entre los talentos, aumento del ausentismo de los colaboradores, incremento de accidentes laborales, deficiente rendimiento y

compromiso de los colaboradores, menor proactividad e iniciativa de los talentos e incluso aumento de las quejas y reclamos del personal. Por todo lo mencionado, se está realizando este trabajo de investigación, con la finalidad de establecer la relación entre el estrés laboral y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Frutos Tongorrape S.A., Motupe 2018.

1.2. Antecedentes de Estudio

Contexto Internacional

Vaca (2017), en su investigación: “Influencia del estrés laboral en el desempeño laboral de los agentes de seguridad del sector público de una entidad bancaria en las sedes de Quito, Cuenca y Guayaquil”; tuvo como objetivo “determinar la relación entre el estrés y desempeño laboral de los colaboradores”. La investigación fue “de tipo correlacional, para recolectar los datos utilizo la técnica de encuesta acompañado del instrumento cuestionario, la muestra estuvo conformada por 38 personas de seguridad de Quito, 8 de Cuenca y 6 de Guayaquil”. Concluye que el “estrés laboral tienen una alta influencia en el desempeño de los talentos, ocasionando un alto nivel de desconcentración, dificultades para tomar adecuadas daciones, mal clima laboral y desmotivación, afectando su nivel de desempeño. Es importante, la estilización de talleres y el adecuado diseño de puestos de trabajo, para que los talentos no sufran de estrés y tengan un alto desempeño”.

Monsalve, Montero y Sánchez (2016), en su tesis: “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”; tuvieron como objetivo “determinar el estrés existente en los colaboradores de mencionada empresa”; la investigación fue “descriptiva-No experimental”; utilizaron como técnicas “la observación directa y encuesta; y como instrumentos el cuestionario y guía de observación”; la muestra de estudios ¡estuvo conformada por 26 colaboradores del departamento mencionado!. Concluyen que los “colaboradores del área de operaciones y logística tienen deficiente control en sus actividades; requieren de alta concentración; no realizan un adecuado trabajo en equipo ni mantienen una buena comunicación, ello hace que se sientan frustrados, con excesivas responsabilidades y terminen por estresarse”. Esta tesis es importante, porque indica las principales causas, que originan el estrés laboral.

Herrán (2016), en su tesis: “Diagnóstico del estrés laboral empresa Continental de Concentrados E.U. en la ciudad de Villavicencio”, plateó como objetivo general “proponer estrategias que permitan controlar y superar el estrés laboral existente en mencionada empresa; la investigación fue de descriptiva con un método deductivo; la población estuvo conformada por 30 colaboradores de mencionado municipio; utilizo como instrumento el cuestionario y como técnica la encuesta”. Concluye que “el estrés trae como consecuencia daños físicos y psicológicos a los colaboradores, que terminan afectando su concentración, desempeño y control de sus funciones, haciendo que la empresa sea menos productiva y competitiva. Para tener control de ello, es de importancia la realización de actividades en equipo, comunicación efectiva y asignación de funciones de acuerdo con la capacidad de los colaboradores, para ayudar al desarrollo eficiente de sus actividades, evitar la carga laboral o el inicio del estrés”.

Gonzales (2014), en su tesis: “Estrés y desempeño laboral (estudio realizado en Serviteca Altense de Quetzaltenango)”, tuvo como objetivo “establecer la relación entre las dos variables de estudio mencionadas; la investigación fue de tipo correlacionar, utilizo el instrumento el cuestionario y como técnica la encuesta; la muestra lo conformaron 50 personas adultas, de los departamentos de mecánica, administración y ventas de la empresa Serviteca Altense S.A. de mencionada ciudad”. Concluye que “el estrés negativo, es ocasionado por la pésima relación y comunicación que existe entre los miembros de la empresa, por ello, es importante estar alerta a la manera como se está desempeñando el colaborador, como se está enfrentado al entorno, para evitar que se sientan estresados y afecte a la empresa”. Los resultados muestran que se “obtuvo un nivel de Alpha de 0.05, entre el desempeño y estrés laboral, indicando que si existe una alta relación entre ambas variables. Es importante, por la presente investigación se basa en identificar el nivel de relación entre el estrés y desempeño laboral, asimismo, afirma que el nivel alto de estrés en los talentos, terminan afectado su productividad y restringiendo el crecimiento de la empresa”.

Bedoya (2012), en su tesis: “Estudio de la influencia del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores del área operativa en la empresa pública Correos del Ecuador”, tuvo como objetivo “determinar la influencia de la primera variable en la segunda; la investigación fue de tipo correlacional; utilizó como técnica la encuesta y como instrumento de recolección de

datos el cuestionario, la muestra estuvo conformada por 100 trabajadores de mencionada empresa”. Concluye que “el desempeño se ve afectado por el nivel de estrés que posean las personas, en la mayoría de los casos es generado por niveles inadecuados de los factores psicosociales, que terminan perjudicando su salud y concentración del ser humano. Obtuvo como resultados que un mayor a 21.03 y menor a -21.032, indicando que si existe una alta influencia del estrés en el desempeño de los talentos. Es importante por evidencia que si un colaborador, tiene excesiva carga laboral, sufre de estrés y termina afectado su nivel de desempeño”.

Contexto nacional

Goicochea (2016), en su tesis: “El estrés laboral y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de calzados Kiara del Distrito El Porvenir - Año 2016”, tuvo como objetivo “establecer la relación entre las variables mencionadas. La investigación fue de tipo correlacional, con diseño correlacional no experimental, utilizó como instrumentos el cuestionario y como técnica la encuesta, la muestra estuvo conformada por 38 colaboradores de mencionada empresa”. Concluye que “se obtuvo un grado significativo de relación, entre el estrés laboral y desempeño de los talentos de mencionada empresa, ya que se obtuvo Spearman de 0.39, indicando que estrés es provocado por la excesiva carga laboral de los talentos, que termina afectado el rendimiento de los colaboradores y crecimiento de la organización. Es importante para la investigación, por afirma que el desempeño depende del nivel de estrés de los colaboradores, a mayor estrés, más bajo desempeño y viceversa”.

Chaves (2016); en su tesis: “El estrés laboral y su efecto en el desempeño de los trabajadores administrativos del área de gestión comercial de Electrosur S.A.”; tuvo como objetivo “determinar el efecto del estrés en el desempeño de los talentos; la investigación fue básica, descriptiva, correlacional-no experimental, la población estuvo conformada por 32 colaboradores de mencionada empresa; utilizo como técnica de recolección de datos la encuesta y como instrumento el cuestionario”. Concluye que “el 75% de los talentos tienen poco apoyo por parte de la empresa y el 62% tiene excesivo trabajo lo que terminan por sentirse estresados”. Además, concluye que “para evitar el estrés en los colaboradores y afecte su productividad, se debe asignar las actividades respectivas a cada colaborador, formar

equipos de trabajo y capacitar a los talentos, para evitar la sobrecarga laboral, por ello, resulta ser relevante para la investigación”.

Quispe (2016), en su tesis: “Niveles de estrés y clima laboral en los colaboradores de una Empresa Privada de Lima”, tuvo como objetivo “determinar la relación entre los niveles de estrés y clima laboral en los colaboradores. La investigación es de tipo no experimental, con diseño transversal, descriptivo y correlacional; la muestra estuvo conformada por 168 trabajadores. Obtuvo como resultados un 87,50% encuesto a estrés y de 44,05% en el clima laboral”. Concluye que “es importante que una empresa identifique cuales son los factores que ocasionan estrés a los colaboradores, y que al final terminan afectado su nivel de desempeño, para poder trabajar en ello y evitar que el trabajador se encuentre en esa situación. Es importante porque, considera que, si los colaboradores se encuentran en un entorno adecuado, cuentan con todas las condiciones y equipos, para desarrollar sus funciones, ayudará a evitar el estrés y mejorar su rendimiento”.

Salirrosas y Rodríguez (2015), en su tesis: “Estrés laboral y desempeño de los asesores de banca por teléfono del banco de crédito del Perú, distrito de la Esperanza”, tuvieron como objetivo “determinar la relación entre el desempeño y estrés laboral, la investigación fue de tipo descriptiva correlacional, no experimental; con una muestra conformada por 175 personas, utilizo como técnica la encuesta acompañado del cuestionario”; Concluyen que “el exceso de trabajo, baja comunicación entre gerente y demás colaboradores, trabajo rutinario y más asesores, hace que los talentos se encuentren desmotivados, insatisfechos y altamente, para aliviar lo mencionado se requiera la fomentación de trabajo en equipo, alta comunicación y asignación de funciones de acuerdo a la capacidad de los talentos. Es importante porque, consideran que el trabajo en equipo y la adecuada organización de las actividades, ayuda a que los talentos eviten en estrés y tengan un mejor desempeño”.

Llapo (2015), en su tesis: “Estrés laboral y su efecto en el desempeño de los trabajadores del Servicio Técnico Sole E.I.R.L., Trujillo, 2015”; tuvo como objetivo “identificar la relación existente entre las variables; la investigación fue descriptiva correlacional - no experimental; aplicó encuesta a los talentos de mencionada empresa; utilizando como instrumento el

cuestionario”. Concluye que “el desempeño de los talentos se ve afectado hasta un 67% debido al estrés. Ya que el colaborador que tiene estrés cuenta con dificultades, para lograr los objetivos planteados, realizar sus actividades de forma eficiente y para concentrarse. Por ello, si un colaborador se encuentra desmotivado, frustrado, deprimido, con inadecuada actitud y humor, poca iniciativa, es considerado como una persona que sufre de estrés. Es considerado importante, para la investigación, ya que, considera que el estrés no solo afecta al desempeño de los talentos, sino también a la imagen de la empresa y nivel de satisfacción de los clientes”.

Contexto local

Guerrero (2015), en su tesis: “Estrés laboral y riesgo psicosocial en colaboradores de una fábrica de Envases Industriales de Polipropileno-Chiclayo”, tuvo como objetivo “determinar la relación existente entre las variables de estudio; la investigación fue de tipo descriptiva no experimental, con una muestra conformada por 170 colaboradores, utilizo como instrumento el cuestionario y como técnica la encuesta”. Concluye que “si existe una relación directa entre las dimensiones de las variables mencionadas, que fueron: conflictos, autoestima, preparación, satisfacción entre otras. En vista de que, en la fábrica mencionada, encontró deficiencia en cuanto desempeño laboral, productividad, compromiso y concentración de los talentos, considera importante la implementación de estrategias basadas en motivación y capacitación, para hacer que los trabajadores interactúen, trabajen en equipos, y amplíen sus conocimientos y habilidades, para desarrollar adecuadamente sus actividades, por ello, se considera de importancia, para la presente investigación”.

Dávila y Díaz (2015), en su tesis: “Factores asociados al estrés laboral en docentes de educación básica en una Institución Educativa Nacional de Chiclayo” tuvo como objetivo “determinar los niveles de estrés laboral y los factores asociados, en los formadores de los alumnos de mencionada I. E., la investigación es descriptiva, la muestra lo conformaron 40 docentes de la I. E. Obtuvieron como resultados, que el nivel estrés del docente se encuentra en el nivel intermedio (60%)”. Concluyen que “factores que ocasionan el estrés laboral, son el desgaste emocional, insatisfacción laboral, desmotivación excesivo trabajo, poco compromiso y ganas de superación. Considera importe que los docentes se planteen constantes metas

enfocadas en la superación profesional y personal; también beneficioso, la realización de talleres, para fortalecer el nivel de liderazgo, compromiso, motivación y desempeño”.

Mino (2014), en su tesis “Correlación entre el clima organizacional y el desempeño en los trabajadores del restaurante de parrillas Marakos 490 del departamento de Lambayeque”, tuvo como objetivo “determinar la relación entre las 02 variables; la investigación fue de tipo descriptiva no experimental; la población estuvo conformada por los trabajadores y 267 clientes; utilizo como instrumentos de recolección de datos el cuestionario y como técnica la encuesta”. Concluye que “los talentos tienen un mejor desempeño laboral, cuando mantienen una adecuada comunicación entre sus compañeros de trabajo, cuentan con las condiciones adecuadas en cuanto a iluminación, ventilación y trabajan todos enfocados en un mismo objetivo, reflejándose en una mayor satisfacción laboral y da paso a un alto desempeño libre de estrés. Es importante, por considerar que el estrés se ve ocasionado por varios factores, pero todos en conjunto afectan el desempeño o productividad de los talentos”.

Passiuri y Sirlopu (2012), citado por Flores (2015), afirma en su tesis: “Niveles de Estrés Laboral en los Trabajadores del Ministerio Público, Distrito Fiscal de la Libertad – 2015, Chiclayo”, se realizó una “averiguación sobre el estrés laboral y tipos de relaciones interpersonales del profesional de enfermería con el equipo de salud en el hospital II Chochope – Essalud. Trujillo, pudiéndose encontrar que el 27.8% del total de enfermeras presentó un bajo nivel de estrés laboral y el 72.2% estrés laboral medio. En cuanto a lo interpersonal de la enfermera con el médico son efectivas en el 36.1% e inefectivas en el 63.9%. La cita nos denota que el nivel de estrés laboral evaluados, en su mayoría resulto el nivel medio”. Concluyéndose que “las enfermeras teniendo un menor desempeño laboral a comparación de los médicos, presenta estrés en menor nivel, deduciendo que siempre está presente el estrés ya sea en menor grado”.

Lozano y Santamaría (2013), en su tesis: “Propuesta para gestionar el estrés laboral en cada uno de los trabajadores de Tiendas efe S.A de la Agencia Luis Gonzales en la ciudad de Chiclayo en el periodo 2013”, afirma que “el estrés en relación al entorno de trabajo personifica una amenaza para la salud de los empleados y el funcionamiento de las diversas

actividades para las que este suele trabajar, por lo que esto ha traído consigo consecuencias en el desequilibrio de la organización de las empresas”.

En esta investigación podemos deducir que “el estrés laboral además de afectar el rendimiento del colaborador es una amenaza para la salud del mismo. Así también que las malas condiciones de trabajo, las faltas de buena comunicación entre colaboradores generan estrés”.

1.3. Teorías relacionadas al tema.

1.3.1. Estrés

1.3.1.1. Definición

“Es la incomodidad e inseguridad de los seres humanos, donde mediante la información que es emitida por el cerebro reptil, alerta que nos encontramos en una situación desagradable y que estamos expuestos a algo que escapa del control de uno mismo” (Coaching, 2016).

Para Torres y Baillés (2014), el estrés, es “el provocador de la desconcentración en los seres humanos y el que afecta su bienestar, desempeño y termina incluso perjudicando a la salud”.

García, Gelpi, Cano y Romero (2009), expresan que el estrés genera en las personas situaciones que se caracterizan por agobiar, y generar reacciones que afectan a la psiquis de las personas, generando muchas veces efectos nocivos en la salud de las personas. Generalmente cuando hablamos de estrés laboral tiene que ver con un estado emocional que se genera por una tensión social, física y psicología que generalmente se origina en ambientes labores, que se caracterizan por una gran carga laboral y exigir el cumplimiento de objetivos en un corto y breve tiempo.

Para entender el concepto de estrés es necesario tener en cuenta los siguientes conceptos:

a) El estrés es situacional: Existe una relación mutua de los niveles de estrés que presenta una persona, en función del tipo de situación o ambiente a la que está expuesta una persona en un ambiente laboral.

- b) **Diferencias personales:** De acuerdo con las características psicológicas que presentan los individuos, algunas personas son más propensas a presentar niveles de estrés mayores y otras menores.
- c) **Inestabilidad temporal:** De acuerdo con ciertas situaciones temporales, las personas se ven expuestas a ciertos factores que generando desencadenadores de estrés en las personas. Generalmente el estrés dura un cierto tiempo, debido a la exposición de las personas a factores de estrés.
- d) **Dimensionalidad:** En general cuando una persona se encuentra expuesta a un factor de estrés, el estresor afecta diferentes situaciones o dimensiones de su vida que generan problemas o dificultades en su quehacer diario laboral y personal

1.3.1.2 Origen del estrés

Robbins (2004), expresa que existen dos factores que generan estrés.

- a) **Factores ambientales:** El estrés básicamente se genera en los colaboradores de una empresa, cuando la estructura organizacional no ofrece un ambiente adecuado para generar las funciones y actividades laborales. La situación ambiental que casi siempre genera estrés en una organización tiene que ver con factores económicos que no garantizan la satisfacción de las necesidades básicas de los colaboradores. Esto quiere decir que, si un colaborador percibe que se encuentra mal pagado desde el punto de vista económico, generara en él un desequilibrio que originara un nivel de estrés significativo en el colaborador.

Otro factor ambiental que también genera estrés laboral, son los cambios políticos que atraviesa una nación o país, estos cambios generalmente traen cambios significativos en las estructuras económicas y sociales de un país, generando en los colaboradores de una empresa el incremento proporcional de los niveles de ansiedad. Los cambios políticos en una sociedad causan niveles de incertidumbre significativos, generando en última instancia niveles de estrés altos en los colaboradores de una empresa.

- b) **Factores organizacionales:** Los factores organizacionales tienen que ver con los elementos propios que tiene una organización. Durante el desarrollo de las actividades laborales, los empleados de una empresa se encuentran expuestos a los elementos estructurales de la organización, como lo son las normas, procesos, políticos, estilos de liderazgo,

remuneración, relaciones interpersonales, ambientes e instalaciones, equipos mobiliarios, etc. De acuerdo con el tipo de organización, en algunos momentos de la dirección de la empresa, algunos factores generan estrés, por ejemplo, las exigencias laborales con respecto al cumplimiento de objetivos. Las demoras o exactitudes de los pagos de las remuneraciones. Los tipos de relaciones entre los miembros de la organización.

Un aspecto importante que genera estrés laboral es el tipo de liderazgo que aplican los niveles ejecutivos en la organización. Algunos estilos de liderazgo se caracterizan por ofrecer condiciones laborales óptimas, generando condiciones favorables para un desarrollo laboral adecuado. En otros casos algunos estilos de liderazgo se caracterizan por ofrecer malos tratos, exceso de presión, controles rígidos, que muchas veces agobian a los empleados generando un incremento considerable de estrés laboral.

Otro factor que también puede ser una causa o desencadenante de estrés laboral tiene que ver con el ciclo de vida de la empresa. En general las etapas de fundación de una empresa, o las etapas de inicio de la vida organizacional de una empresa, ofrecen niveles de estrés alto, debido a que los procesos no se encuentran bien diseñados, o se caracterizan por ser procesos jóvenes

1.3.1.3 Factores estresores

Solas (2005), expresa que uno de los principales factores de estrés se relaciona con la gestión del cambio que generan o que gestionan las empresas en general. Debido a la era del conocimiento y a la rapidez de los cambios tecnológicos, los colaboradores tienen que encontrarse prestos a incrementar sus niveles de conocimientos, convenciéndose ellos mismos que el cambio es parte de la vida profesional. En muchas ocasiones el cambio constante es un factor que genera estrés, porque muchas de las personas que laboran en una organización no se encuentran capacitados para afrontar el cambio constante. Debido a este desbalance y preocupación que genera el cambio, aparecen niveles de estrés significativos. Una de las formas o estrategias generalmente utilizadas para afrontar el cambio constante y por ende bajar los niveles de estrés en los colaboradores, es la aplicación de capacitaciones continuas que permitan a los colaboradores gestionar el cambio y enfrentar exitosamente el estrés.

Debido a los antes mencionado, las situaciones de modernidad van a tener un impacto significativo, en el grupo de colaboradores que tienen muchos años trabajando en la empresa, o que se caracterizan por tener una antigüedad considerable. Los colaboradores se sienten amenazados por no tener las capacidades para manejar las tecnologías de información propias de la modernidad.

Finalmente, otro factor que genera estrés es la falta de prevención por parte de las empresas, para controlar los niveles de estrés, en muchos casos las empresas no aplican intervenciones para evaluar los riesgos sociales y psicosociales para detectar el estrés como un factor importante de riesgo.

1.3.1.4 Principios de estrés

Muller (2011), comenta que las fuentes de estrés se encuentran generalmente en las actividades diarias y cotidianas que tienen las personas tanto en su vida personal, como laboral

Estrés en el trabajo.

Gran parte de la población adulta trabajadora en el mundo se ve afectada por el estrés, producto de problemas, dificultades, o situaciones de tensión que presentan en las actividades laborales. Principalmente el estrés es parte de la vida diaria.

Muller (2011), sostiene que el estrés laboral, contempla varios factores:

- a) Las desvinculaciones laborales o despedidas laborales arbitrarias o sin previo aviso generan estrés laboral.
- b) Migrar de puesto de trabajo o rubro laboral somete a las personas, a niveles de estrés significativos, debido a que las personas enfrentan situaciones laborales nuevas.
- c) Los cambios de horarios laborales generan cambios en los horarios de vida de la persona, por lo cual generan nuevos horarios de sueño y horarios de rutina, generando estrés.
- d) Los problemas o malentendidos con los elementos del trabajo, peleas, envidias, o malos tratos entre compañeros de trabajo, generan estrés laboral.
- e) Estar expuesto a situaciones de discriminación o preferencia por parte de los superiores hacia otro miembro del equipo de trabajo, genera mucho estrés.

- f) Ser sujeto a eventos de acoso sexual, tanto hombres como mujeres, generan en los individuos situaciones de agobio y de presión que generan estrés laboral.
- g) Estar expuesto a condiciones laborales tensas caracterizadas por malos tratos o enfrentamientos de palabra generan estrés laboral.
- h) Dentro de la organización, el sufrir retrasos en los pagos de los sueldos y en general de las remuneraciones, generan niveles de estrés en los colaboradores de la organización.
- i) Obtener trabajos en los cuales se requieran viajes constantes genera estrés en las personas
- j) Encontrarse próximos a la jubilación laboral, origina en la población adulta mayor, un incremento de incertidumbre y preocupación que generan en los individuos mayores niveles de estrés laboral.

Estrés financiero

Muller (2011), el estrés financiero se origina en general por una mala gestión de las finanzas personales de una persona. Algunos factores incrementan el estrés financiero en las personas, como los son el incremento de las inflaciones y crisis financieras que atraviesa un país en general. Otro factor importante que también ha incrementado el nivel de estrés financiero de las personas es el uso desmedido del plástico financiero, como lo son la utilización masiva de tarjetas de crédito, este factor origina que las personas gasten más de lo que ganan, generando un ambiente de tensión, incertidumbre, y ansiedad en pagar sus deudas. Las deudas agobiantes, se han convertido en uno de los principales factores que generan estrés financiero en las personas.

Para mitigar el estrés financiero las personas, deben manejar y presupuestar mejor sus gastos e ingresos, o alienar su vida financiera personal, para evitar presiones por el pago de sus deudas

Estrés en las relaciones personales

El estrés en las relaciones personales tiene que ver directamente, con algunos términos de relaciones amorosas o fracasos en la vida matrimonial. El estar expuesto a una situación de rompimiento conyugal, son fuentes de estrés tanto en mujeres como en hombres de cualquier edad. En general el estrés en las relaciones personales genera profundas heridas y trastornos emocionales, los cuales son muy difíciles de llevar.

Las separaciones en matrimonios o relaciones de pareja de mucho tiempo llevan a un estado profundo de depresión, donde los individuos se expuestos a situaciones que favorecen la baja autoestima, y un nivel elevado de estrés.

Estrés familiar

La familia cercana compuesta por padres, hermanos, tíos, y parientes cercanos, tienden a productos de manera mayoritaria estrés en las personas. En general el comportamiento de los hijos en edades tempranas, como la juventud, pubertad, presentan problemas con los miembros de la familia generando niveles de estrés considerables.

Otro factor que genera estrés en el seno familiar, son las diferencias de edades entre los grupos generacionales. El no llegar a acuerdo o entendimientos entre las formas de ver la vida entre individuos familiares de diferentes edades, genera discusiones y malentendidos en la familia causando niveles altos de estrés en el seno familiar.

Estrés relacionado con la salud

Las situaciones de familiares enfermos que se encuentran postrados en cama, producto de alguna enfermedad o intervención quirúrgica, son causantes y agravantes de estrés físico y emocional. Los grupos generacionales compuestos por personas adultas mayores tienden a preocuparse demasiado por sus estados de salud, ocasionando niveles de tensión importantes en su vida. Las personas tienden a imaginar su muerte, inclusive presentar sensaciones de enfermedades que muchas veces no tienen. Además, un factor que agrava el nivel de estrés es la presencia de antecedentes de familiares con enfermedades relacionados al cáncer.

1.3.1.5 Variables personales relacionados con el estrés

En general el ser humano es un ente que relaciona directamente con su ambiente, por lo cual situación en un cambio medio ambiental genera una respuesta ante un estímulo anterior. El ser humano reacciona activamente a su entorno como respuesta a la dinámica del entono. Por lo tanto, para una comprensión mejor de la dinámica del estrés en el ser humano, hay considerar la actuación del ser humano en su ambiente habitual, tomando en cuenta las diferentes variables psicológicas que ofrece el ambiente.

Existen muchas variables psicológicas a considerar en el constructo del concepto del estrés laboral de los trabajadores, además también es necesario conocer las diferentes variables y condiciones que ofrece la estructura organizacional, así como también considerar los problemas de salud que pueden tener los colaboradores.

Valoración de la situación laboral

Para que una situación genere estrés en un colaborador, es necesario considerar una serie de aspectos que la hacen considerable y que se relacionen con el individuo. Una situación estresante debe estar relacionada con las actividades habituales de una persona, y no como episodio temporal de la persona. Además, es necesario aclarar que las situaciones de estrés laboral pueden variar de acuerdo con las percepciones individuales que presenten los colaboradores.

Variables psicológicas protectoras respecto del estrés laboral

Muller (2011), encuentra que existen algunos factores que permiten un mejor enfrentamiento de situaciones de estrés laboral, entre estos factores se ha encontrado la importancia de la salud y los tipos de personalidad que presentan las personas. Un mejor estado de salud en general permite a las personas enfrentar mejor las diversas situaciones de estrés de que presenta la vida en general. Entre los factores que permiten un mejor enfrentamiento del estrés se tiene a los siguientes factores:

- a) **Personalidades resistentes:** implica que las personas no sufren cambios drásticos en su forma de ser, incluso cuando se presentan niveles de estrés.
- b) **El sentido de coherencia:** Implica que las personas actúen de una manera coherente frente a ciertos estímulos de estrés que presenta la vida en general.

1.3.1.6 Consecuencias del estrés

Robbins (2005), en general las manifestaciones de estrés en las personas pueden variar, en algunos casos el estrés genera cambios en la presión arterial, en algunos casos pueden presentar problemas de úlceras o gastritis, o en otros casos se pueden presentar casos de pérdida del apetito, así como también, desgano de realizar labores diarias.

Estos aspectos se resumen en tres categorías, síntomas fisiológicos, psicológicos y conductuales”.

- a) **Síntomas fisiológicos:** El estrés laboral produce cambios fisiológicos en las personas, como lo es el cambio de humos, o estado de felicidad, además el estrés influye directamente en el metabolismo de las personas. En algunas investigaciones se han encontrado evidencias significativas que el estrés laboral produce cambios en el nivel de apetito e ingesta de alimentos, además también genera problemas cardiacos relacionados a infartos.
- b) **Síntomas psicológicos:** Uno de los principales problemas que genera el estrés en las personas, es la pérdida absoluta y disfrute de las actividades diarias. Las personas que sufren estrés laboral dejan de obtener satisfacción de las actividades habituales de la vida. Las personas con estrés laboral se caracterizan por no encontrarse satisfechas con las actividades que realizan, lo cual incrementa el desganado y en incrementa significativa las ganas de no salir de casa. Los síntomas psicológicos, también afectan el desempeño en general de las actividades laborales de las personas.
- c) **Síntomas conductuales:** Cuando una persona presenta estrés laboral se caracteriza por presentar niveles de productividad laboral bajos, debido a que la situación conductual se ve afectada por tensiones y agobios propios de las personas. Las conductas de las personas tienden a ser obsesiva y compulsiva tendiendo a un desmedro de su salud.

1.3.1.7 Emociones atrapadas como causa del estrés

Nelson (2007) sostiene que el ser humano, el expresar las emociones es una actividad propia de las personas. Las emociones son necesarias para la vida del ser humano, y por lo tanto se configura como una forma de expresar en la vida cotidiana. Si las emociones no existieran en el ser humano, gran parte de las actividades cotidianas perderían valor y sentido en la vida. Por lo tanto, el expresar las emociones se considera de mucha importancia en la vida de las personas.

Las personas que se encuentran expuestas a situaciones de estrés laboral y han sido afectadas muestran características comunes, en las cuales no pueden expresar sus emociones e ideas, por lo cual las personas que tiene estos síntomas deben ser atendidos de forma inmediata a través de talleres. Si las personas logran expresar coherentemente sus emociones y

disfrutar de ellas, no tendrán efectos perjudiciales en su vida que les puedan afectar física y psicológicamente. La expresión diaria de las emociones contribuye positivamente en la vida de las personas. Por lo tanto, el estar atravesando un momento malo que genera emociones negativas, debe tomarse como una oportunidad para expresar las emociones propias de ese momento. El guardar las emociones carga negativamente a las personas.

1.3.1.8 Tipos de estrés

Solas (2005), menciona que generalmente existen dos tipos de estrés:

- a) Estrés negativo, que genera efectos negativos en la salud física y psicológica de las personas.
- b) Estrés positivo que en cierta medida contribuye al mejoramiento de las actitudes de las personas.

Estrés positivo o eustrés

El eustrés contribuye de manera positiva el actuar general de las personas, el estar expuesto a algunas situaciones que buscan sacar de la zona de confort a las personas, ayuda a mantener alerta a los individuos y lograr un estado mental de alta productividad debido a ciertas situaciones de exigencia. Es importante destacar que el estrés debe ser administrado de forma correcta por las organizaciones, consiguiendo un punto óptimo de nivel de estrés que permita el logro de los objetivos planteados, niveles altos de situaciones estresantes o de obligaciones laborales en los individuos, generan efectos contrarios, en vez de contribuir con la productividad, generan desgaste y pérdida de tiempo.

Estrés negativo o distrés

El estrés negativo, genera en los colaboradores muchos problemas y aquejamiento, ocasionando en muchos casos problemas de salud físicos y psicológicos. El estrés negativo se da cuando los colaboradores se encuentran sobre cargados de tareas, o tienen una sobre carga laboral grande que impiden el logro de los objetivos trazados. El exponer a los trabajadores a niveles altos de estrés, generado sobre costos en las empresas debido a las ausencias y rotaciones esporádicas de los colaboradores. En general

El estrés negativo o distrés se origina cuando la persona encuentra una etapa de agotamiento físico y mental el cual no le permite rendir como es debido porque las tareas asignadas sobrepasan su capacidad.

Las situaciones que generan estrés perjudicial son:

- a) Saturación de carga laboral
- b) Poca carga laboral
- c) Pocas competencias laborales
- d) Tareas repetitivas
- e) Alto ritmo de trabajo
- f) Pobres relaciones sociales
- g) Cambios bruscos en la organización
- h) Estructuras rígidas de control

Demandas del ambiente laboral

Son los factores que tiene que ver estrictamente con los estresores que se presentan en un ambiente laboral formal.

- a) **Sobrecarga de trabajo:** la mala distribución de funciones y la mala asignación de tareas, genera en los colaboradores una percepción de sobre carga laboral, ocasionando sentimiento de muchas obligaciones que generan estrés laboral.
- b) **Repetitividad:** La exposición a actividades continuas, que generan rutinas y monotonía genera altos niveles de estrés.
- c) **Ritmo de trabajo:** Los trabajos que exigen el cumplimiento de cuotas en poco tiempo, generan altos niveles de estrés laboral.
- d) **Antigüedad del rol:** Cuando la labora lleva realizándose por mucho tiempo.

1.3.1.9 Niveles de estrés

Hallowell (2010), expone que el estrés varía en función del estilo de vida que presentan los colaboradores de una empresa. Los factores que generan diferentes niveles de estrés son los siguientes

- a) La empresa debe facilitar un ambiente amigable

- b) Cuando el estrés surge en el ambiente laboral, varios compañeros se pueden encontrar afectados
- c) Cuando los colaboradores enfrentan estrés, el jefe absorbe los problemas de los colaboradores.

Cuando el estrés se presenta en un ambiente laboral debe ser controlado en un preciso momento, con el fin de contener las consecuencias negativas del estrés en un grupo de trabajo. El estrés debe ser gestionado en el momento correcto para evitar sobre costos en la empresa. Es en este punto cuando el jefe o los mismos miembros del equipo deben de buscar una ayuda profesional para que esta situación no avance más.

Creadores de estrés y autocontrol

Mena (2010), comenta que para enfrentar de una manera adecuada el estrés es necesario que la empresa identifique correctamente a los estresores en el trabajo. Si la empresa mejora los tiempos de identificación del estrés, se obtendrán respuestas más rápidas que facilitarán la gestión en general de la toma de decisiones.

Si se mejora la capacidad de respuesta, se tendrá mayor sensación de control sobre la situación estresante, de manera que se reduce la posibilidad de surgir sentimientos como miedo, el enfado o el nerviosismo”.

Se sugiere las siguientes acciones para enfrentar el estrés

- a) Control de las acciones grupales de los colaboradores
- b) Control en la gestión de equipos de trabajo
- c) Identificar aspectos que se pueden controlar

1.3.1.10 Fases de la respuesta al estrés

León (2008), expresa que las fases del estrés son las siguientes:

Primera fase de alarma: en esta etapa el individuo responde ante un estímulo estresor.

Segunda fase de resistencia: el individuo trata de manejar la situación resistiéndose al evento estresor.

Tercera fase de agotamiento: se caracteriza por agotamiento mental y físico debido a querer gestionar los eventos estresores.

1.3.1.11 Estrés laboral y salud

García, Gelpi, Cano y Romero (2009), exponen que actualmente existe una estrecha relación entre los niveles de estrés y de los niveles de salud que exhiben las personas en una organización. En general el estrés una de las principales causas que generan síntomas graves de salud en los colaboradores de una empresa.

Si se examinan los mecanismos por medio de los cuales actúa el estrés se puede encontrar que el estrés produce varios desequilibrios en el aspecto físico, debido a cambios bruscos en los aspectos de los sistemas nerviosos y neurológicos. Tales sistemas son responsables de que exista equilibrio y un buen funcionamiento corporal, por lo que cualquier alteración en ellos producida por el estrés podría favorecer la aparición de problemas de salud muy diversos, especialmente en personas vulnerables o con altos niveles de riesgo.

Las personas que se encuentran estresadas tienden a fumar y beber más, comen comida chatarra y sufren de una vida sedentaria, sin hacer ejercicio. No tienen buenos hábitos de sueño y como consecuencia presentan bajo déficit de atención

Por último, no se debe olvidar que el estrés continuado produce desgaste psicológico en los sentimientos de tensión, tristeza e irritación se vuelven cada vez más frecuentes, se pierde eficacia mental a la vez aparecen formas de pensamiento más negativas y menos racionales, y tienden a aparecer más conflictos interpersonales, menos relaciones sociales constructivas y un peor cuidado del ocio y el descanso.

1.3.1.12 Las condiciones de trabajo

García, Gelpi, Cano y Romero (2009), exponen que las condiciones de trabajo diarias a las que se encuentran expuestos de los trabajadores de una empresa generan estrés. La interacción al ambiente propia de la organización afecta en cierta medida el actuar de los colaboradores. Entre los elementos que afectan el actuar de los colaboradores se tienen a los siguientes factores:

- a) Iluminación pobre la cual dificulta el hacer de tareas
- b) Ruidos con altos decibeles, el cual expone al trabajador al daño en el oído

- c) Temperaturas extremas, pudiendo ser calor o frio
- d) Excesos de humedad en la zona de trabajo
- e) Contaminación en el ambiente

1.3.1.13 Causas del estrés laboral

Leka, Griffiths y Cox (2004), expresan que una de las principales causas del estrés laboral, es el mal diseño de puestos de trabajo. Siendo el puesto de trabajo la unidad mínima que concentra grupos de tareas. En muchos casos los perfiles de puestos se encuentran mal diseñados generando un exceso de tareas, que generan sobre carga laboral.

Otro factor que incrementa el nivel de estrés laboral es la falta de apoyo por parte de los líderes de la organización. Cuando los líderes de la organización no se comprometen con las labores que realizan sus trabajadores, se incrementa el grado de frustración y dificultad en la realización de tareas generando niveles de estrés laboral considerables.

1.3.1.14 Estrés en el trabajo

Robbins (2004), expone que básicamente el estrés se genera por obligaciones laborales y restricciones que presente la empresa en su estructura.

Además, un factor que genera estrés laboral son las condiciones de incertidumbre que puede presentar una empresa. El grado de incertidumbre va a depender directamente de la carga laboral que ofrecen los puestos de la empresa. Así como también las carencias y limitaciones que aplica la empresa en el desarrollo de las actividades. Por ejemplo, la falta de presupuesto para el desarrollo de nuevos proyectos genera niveles de estrés considerables.

1.3.1.15 Efectos del estrés laboral

Leka, Griffiths y Cox (2004), expone que el estrés laboral, genera efectos importantes en la vida de las personas. Sobre todo, cuando la persona se encuentra en un centro laboral los efectos del estrés laboral se perciben a simple vista. Generalmente las personas que se encuentran afectadas por el estrés laboral se caracterizan por presentar niveles bajos de productividad, y sobre todo presentan signos de agotamiento mental y físico. Además, la

persona que presente estrés laboral presenta cuadros psicológicos que afectan su salud en general, ocasionando cambios de humor, cambios físicos, y dificultades para realizar las tareas

El estrés afecta de forma diferente a cada individuo, puede dar comportamientos disfuncionales no habituales en el trabajo, e incluso contribuir a la mala salud física y mental del individuo. Cuando las personas se encuentran con niveles de estrés laboral considerables se caracterizan por no tener un balance adecuado entre las actividades laborales y las actividades que se ejecutan en casa.

El estrés laboral genera efectos nocivos en las relaciones de personas, y relaciones interpersonales en los miembros del equipo, las defensas bajan y la posibilidad de contraer enfermedades es mucho más alta.

Cuando los líderes de la organización aplican estilos de liderazgo no adecuados incrementan la sensación de malestar e insatisfacción generando en los colaboradores niveles de frustración importantes. Algunas investigaciones destacan la aparición de niveles de estrés importantes en áreas específicas de trabajo, debido a problemas con los líderes de la organización.

Mena (2010), expresa que para las organizaciones es importante conocer los factores que desencadenan el estrés en los colaboradores. Si se pueden determinar e identificar los estresores, se puede controlar en una manera preventiva los efectos nocivos que tiene el estrés laboral en la empresa.

1.3.1.16 Manejar el estrés laboral, un acercamiento escalonado

Houtman y Jettinghoff (2008), exponen que si bien es cierto no existen pasos concretos para manejar el estrés laboral, es importante tener en cuenta los siguientes pasos.

- a) Implicar el compromiso de todos los niveles organizacionales en actividades de prevención de estrés

- b) Lograr que los colaboradores tengan conciencia de la importancia y efectos nocivos que tiene el estrés en su centro de trabajo. Es necesario socializar los efectos del estrés dentro de la empresa.
- c) Es importante que las personas que se encuentran afectadas de una u otra forma por el estrés laboral cuenten con el apoyo del entorno familiar. “
- d) Aplicar instrumentos que brinden información importante sobre los niveles de estrés laboral que presentan los colaboradores. La evidencia es importante para tomar acciones correctivas.
- e) Involucrar a los miembros de la comisión conjunta de seguridad y salud, los cuales tienen el deber de aplicar acciones preventivas y correctivas frente a cuadros severos de estrés laboral.
- f) Obtener retroalimentación de las actividades que aplica la empresa para mitigar el estrés laboral

1.3.1.17 Dimensiones del estrés

El estrés laboral presenta las siguientes dimensiones (Del Hoyo, 2004),

a) Estresores

Son todos los factores o agentes que pueden ser externos o internos y que generan situaciones de estrés en las personas. Principalmente los estresores son externos a las personas, y tienen diferentes orígenes:

a.1) Físicos

Entre los estresores físicos se tiene:

Iluminación: Una iluminación inadecuada genera efectos nocivos en los colaboradores, estos efectos van desde el no cumplimiento de los objetivos laborales, hasta una baja en la productividad laboral.

Ruido: Niveles de contaminación auditiva altos, generan en los colaboradores, distracciones que afectan su concentración en general, el ruido incrementa el cansancio y los niveles de fatiga en general.

Temperatura: En el desarrollo del trabajo, los ambientes donde las personas trabajan deben presentar temperaturas adecuadas para la realización de las actividades. El ambiente laboral debe caracterizar por tener una temperatura agradable en cualquier estación del año.

a.2) Contenido de la tarea

Los puestos de trabajo deben contener las actividades necesarias para satisfacer las expectativas que una persona tiene con respecto a un trabajo en general. El puesto de trabajo debe ser configurado como exigente y desafiante con el fin que motive a las personas a otorgar todo su potencial. En contrario los puestos de trabajo no pueden exceder el número de funciones y volverse un conjunto de actividades que no se pueden desarrollar.

Carga mental: la carga mental implica el grado de dificultad que presentan ciertas tareas de un puesto de trabajo. En algunos casos las tareas que demanda mucha exigencia mental generan en los colaboradores un sentimiento de frustración y de estrés al no poder desarrollar las tareas.

Control sobre la tarea: en algunos casos las tareas cuentan con una serie de procedimientos exhaustivos que no permiten la toman de decisiones de los empleados. El control excesivo en las tareas, generan sentimientos de ansiedad en los colaboradores.

a.3) Organizacionales

Tienen que ver con la estructura organizacional de la empresa.

Conflicto y ambigüedad del rol: En algunos casos el estrés laboral encuentra como fuente, las disconformidades o ambigüedades en las tareas del puesto de trabajo.

Jornada de trabajo: Las jornadas labores deben ser construidas en base a las ocho horas de trabajo y no debe excederse a periodos más prolongados. Las jornadas labores de mas de ocho horas tienden a generar desgasto físico y emocional en los trabajadores de la empresa.

Relaciones interpersonales: Las personas dentro de la organización deben tener relaciones asertivas basadas en el respeto mutuo entre ellos.

Promoción y desarrollo de la carrera profesional: para mitigar el estrés, los colaboradores deben percibir que la empresa provee las condiciones necesarias para tener una línea de carrea en la empresa.

b) Prevención: son el conjunto de actividades que buscan enfrentar de manera preventiva los factores de estrés laboral.

Horario de trabajo: los horarios de trabajo deben ser flexibles, y en lo posible deben considerar espacios para el desarrollo personal, profesional y familiar.

Participación/control: es necesario que en la empresa se tenga líneas de comunicación que permitan el intercambio de información

Carga de trabajo: las actividades que desarrollan los colaboradores deben ser proporcionales a las capacidades y habilidades que presentan los colaboradores.

Contenido: para desarrollar las habilidades, la empresa debe ser consciente de que debe aplicar estrategias de capacitación a los colaboradores.

Papeles: se debe tener claro cuáles son las necesidades y actividades que cubrirán los colaboradores de la empresa.

Entorno social: realizar talleres de mejoramiento del entorno social.

Futuro: implementar el soporte para afrontar el futuro de la empresa.

c) Consecuencias

Es necesario que la empresa aplique actividades para afrontar las consecuencias del estrés laboral, evitando el deterioro psicológico de los colaboradores. Entre algunas consecuencias se tiene:

Físicas: son las consecuencias que tienen que ver con el desmedro de la salud

Psicológicas: afectan directamente el sentir de las personas, deteriorando su salud mental y procesos psicológicos.

Empresariales: Finalmente el tener personas con niveles de estrés elevados genera una falta de cumplimiento de los objetivos empresariales.

1.3.2 Desempeño laboral

1.3.2.1 Definición

Según Robbins, Stephen y Coulter (2013), el desempeño laboral es “el logro de los objetivos y la realización eficiente de las funciones de los talentos, que terminan por asegurar el éxito de la empresa. También es considerado, como el logro de las metas estratégicas, que han sido planteadas por la empresa”.

Robbins y Judge (2013), definen al desempeño laboral “como el cumplimiento, compromiso y realización adecuada de las funciones, que en conjunto terminan contribuyendo a la productividad de la empresa, ya que existe no solo una alta satisfacción sino también buena comunicación y trabajan en equipo enfocado a lograr lo planeado”.

Goodman y Svyantek (1999), hacen referencia a dos dimensiones claves del desempeño: “el desempeño *in role* y el *extra role*. El primero se refiere a aquellas actividades definidas por contrato; el segundo, se relaciona con aquellas acciones que van más allá de lo estipulado por contrato”. Además, expresa que “las funciones del puesto son importantes para un buen performance; sin embargo, los trabajadores consideran que para lograr la efectividad organizacional se requieren de comportamientos que van más allá de lo mencionado, los cuales son importantes porque forman el contexto organizacional, social y psicológico para las actividades y procedimientos del trabajo” (Goodman y Svyantek, 1999). La presente investigación tomara al desempeño en las dimensiones *extra-role* e *in-role*.

“Las conductas *extra-role*, también conocidas como conductas de ciudadanía organizacional, son aquellas que van más allá de lo formalmente establecido en el puesto de trabajo. Estas conductas impulsan la mejora continua. Estas orientadas hacia la cooperación con los compañeros y a la protección del sistema organizacional, lo cual ayuda a mejorar el desempeño laboral”.

1.3.2.2 Desempeño in-role y extra-role

La “teoría del rol” es una teoría de la psicología social que presenta una base teórica que busca explicar la diferencia y consistencia del comportamiento individual. “De acuerdo con los psicólogos sociales, el rol o posición de las personas en las relaciones sociales determinan su comportamiento social” (Zhu, 2013). La sociedad establece los principios o estándares generales de comportamiento para esos roles. Dentro de una organización, los comportamientos de los individuos que forman parte de ella deben ser diferentes de acuerdo con los distintos puestos que ocupan.

Katz (1964), “planteó la distinción entre los comportamientos *extra-role* e *in-role*. El autor concebía a la conducta *in-role* como un comportamiento descrito y definido como parte de las labores del trabajador, y que se ve reflejado en el sistema de compensación de la organización” (citado en Williams & Anderson, 1991). “Los comportamientos *in-role* son todas aquellas conductas pre escritas, establecidas como necesarias, y que se esperan los colaboradores cumplan, como por ejemplo la puntualidad” (O'Reilly y Chatman, 1986).

Según Zhu (2013), “el comportamiento *In-Role* (IRB) se refiere al comportamiento de la persona de cara a su tarea central en el trabajo o a sus funciones específicas” (Zhu, 2013). De acuerdo con Goodman y Svyantek (1999), “el desempeño *in-role* hace alusión a las tareas propias del trabajo, aquellas que están estipuladas por contrato y especificadas en las descripciones de los puestos de trabajo. Altos niveles de desempeño *in-role* significará que el colaborador cumple con las tareas del puesto; es decir con lo que se espera de él” (Goodman y Svyantek, 1999).

“En cambio, los comportamientos *extra role* son aquellas conductas, realizadas por los trabajadores, que exceden los requerimientos formales del puesto” (Omar, 2010).

1.3.2.3 Planeación para un buen desempeño en el trabajo

Stephen y Coulter (2005) mencionan que el proceso de planeación es básico para poder crear el futuro de una organización. Para una buena planeación se deben seguir los siguientes pasos:

a) Objetivos de la planeación

Los objetivos en general son enunciados cuantificables y medibles en el tiempo los cuales direccionan el quehacer de la empresa hacia una visión de futuro. Los objetivos empresariales deben de ser planificados teniendo en cuenta que deben ser alcanzables en el tiempo y tiene que ser motivadores de logro. Si los objetivos son trazados no teniendo en cuenta las capacidades de las personas, en vez de motivar generan muchas veces situaciones de dificultad que se vuelven estresores.

b) Planeación y desempeño

Los objetivos de planeación tienen que ser consecuentes con los niveles históricos de desempeño laboral. Con el fin de adaptar los objetivos de planificación a las realidades de desempeño que presentan los colaboradores de la organización. La idea es elaborar una planificación que permita un desempeño laboral alto en todos los niveles organizacionales.

1.3.2.4 Responsabilidad social y desempeño económico

Stephen y Coulter (2005), expresan que actualmente las empresas necesitan tener desempeños laborales altos en todos sus niveles organizacionales. Los niveles altos de desempeño laboral deben considerar la responsabilidad social como un eje de la estrategia organizacional. No se puede realizar actividades empresariales sin tener una orientación hacia el cuidado medio ambiental. Y hacia el cuidado de los principales grupos de interés o stakeholders de la empresa.

1.3.2.5 Motivación a los demás como parte del desempeño laboral

Whetten y Camerón (2004) expresan que para obtener un desempeño laboral adecuado las empresas deben fomentar ambientes que ofrezcan motivación. Entre las principales estrategias que mejoran el desempeño laboral de los colaboradores se tiene que una estrategia de motivación basada en la capacitación genera en los colaboradores un sentimiento de mejora en los niveles de desempeño laboral. La aplicación de capacitaciones mejora las habilidades, actitudes y conocimientos del personal de la empresa.

La aptitud refiere a las habilidades y destrezas innatas que la persona aporta a un trabajo. Estas entrañan capacidades mentales y físicas, pero para muchos trabajos orientados a la persona también implican características de la personalidad. La mayor parte de las habilidades inherentes pueden ser mejoradas mediante la educación y el entrenamiento. Los directivos deben evitar caer en situaciones que se detallan a continuación:

a) Refugiarse en una especialidad

Los directivos de una organización deben evitar la especialización en un solo tema, y deben estar obligado a conocer todos los aspectos funcionales que debe tener una empresa. Los directivos que tienen una visión de corto plazo tienden a especializarse en algunos aspectos técnicos relacionados a la organización, descuidando muchas veces las partes cualitativas de la dirección de personas en una organización.

b) Enfocarse en el desempeño pasado

Trazar estándares de desempeño laboral basados en las tendencias pasadas, es una acción que no contribuye al desempeño laboral. La idea central es tomar acciones correctivas para evitar desempeños laborales pasados, pero los objetivos empresariales no pueden partir de una premisa del pasado.

c) Exagerar los aspectos de la función de Liderazgo

Para contribuir con el desempeño laboral, es necesario que los líderes de la organización jueguen un papel importante. Si bien es cierto el liderazgo es una función empresarial, no se puede exagerar la función de líder en la toma de decisiones de la empresa. Es necesario que líder tenga claro su función en la organización, como un ente que contribuye al desarrollo general de la organización y no como un ente fiscalizador.

1.3.2.6 Gestión del clima a través del desempeño

Jiménez (2007), menciona que gestionar de manera adecuada el clima que tiene una organización tiene una incidencia positiva en el desempeño laboral de los colaboradores. El enfoque, se basa en varios parámetros, claridad, recompensas y trabajo en equipo”. Para mejorar el desempeño laboral es necesario que los colaboradores y directivos consideren los siguientes puntos.

a) Claridad

Todos los niveles organizacionales deben conocer a cabalidad los objetivos que deben cumplir, además los colaboradores deben conocer el integro de los procesos que implican sus tareas y actividades.

b) Recompensas

Para mejorar el desempeño laboral, la organización debe ser consiente, que uno de los principales factores que motivan un alto desempeño, es la aplicación de recompensas hacia los trabajadores. Las recompensas en general se conforman por aspectos pecuniarios y no pecuniarios. Siendo las recompensas monetarias o pecuniarias las que generan o motivan un desempeño laboral.

1.3.2.7 Sistemas de trabajo de alto desempeño

Dessler y Varela (2007), expresa que un sistema de alto de desempeño en una empresa implica tener en cuenta todos los procesos de la gestión de personas, considerando desde su selección hasta los procesos finales de desvinculación. El sistema de alto desempeño debe comprender todas las políticas y procedimientos necesarios para lograr un alto desempeño. Dentro de estas políticas se debe considerar el factor humano como el eje central de la estrategia del sistema de trabajo de alto desempeño, teniendo en cuenta que las personas deben ser bien pagadas, capacitadas, lideradas y orientadas hacia el logro de los objetivos empresariales.

1.3.2.8 Satisfacción con el trabajo

Robbins (2004) expresa que la satisfacción con el trabajo es un estado mental que presentan los colaboradores de una empresa, y se caracteriza por mostrar estados anímicos de felicidad y alto compromiso con la empresa. En general la satisfacción en el trabajo contribuye con el incremento del desempeño laboral en general.

a) Medición de la satisfacción laboral

La medición de la satisfacción laboral es uno de los temas más frecuentes en la empresa. Es una preocupación de las empresas que tienen estándares laborales alto y se encuentran comprometidas con las personas de su organización. Existen muchos métodos para medir la satisfacción laboral. Entre los métodos se tiene la medición de la satisfacción laboral a través de métodos cuantitativos y a través de método cualitativos.

b) Factores que explican la caída reciente en la satisfacción laboral

Cuando en algunos puestos de trabajo el salario a obtener es elevado, esto trae satisfacción incluso sin importar que tan a gusto se esté con sus tareas, aunque no debería ser de esa manera porque la satisfacción se debe basar en el provecho y el gusto por lo que se realiza. Aunque al hacer mención a lo anterior seguramente la satisfacción obtenida en el puesto de trabajo esté ligada con la remuneración económica y la productividad no será tan notoria porque no se cumpliría con los parámetros exigidos.

c) Efecto de la satisfacción laboral en el desempeño de los empleados

Las acciones que aplican las empresas en general para mejorar la satisfacción de los empleados tienen una repercusión directa en el desempeño laboral de los empleados. En muchas investigaciones se ha observado que, a mayor grado de satisfacción laboral, el desempeño laboral se incrementa de manera significativa.

d) Satisfacción y productividad

Es interesante hacer notar la relación existente entre satisfacción y desempeño será notorio dentro de la organización para su mejor productividad. Al momento en la relación se califica en plano a la organización como un grupo de trabajo y no de forma individual se encuentran a las instituciones donde poseen colaboradores satisfechos son más efectivos de las que no los tienen o el rango es menor”.

e) Satisfacción y ausentismo

Existe una estrecha relación entre satisfacción de los colaboradores y los niveles de ausentismo que tienen las empresas. Cuando los colaboradores se encuentran satisfechos en sus labores de trabajo, el grado de ausentismo tiende a ser casi nulo. En cambio, cuando los colaboradores encuentran situaciones adversas el ausentismo se incrementa.

f) Satisfacción y rotación

La rotación de personal se entiende como una respuesta negativa dentro de la empresa, ya que los empleados no cumplen con determinado tiempo de servicio y se debe de realizar un nuevo reclutamiento para el mismo puesto. Este fenómeno está relacionado en gran medida a la satisfacción del trabajador en su puesto, por no sentirse a gusto y es entonces cuando decide dejar el trabajo porque no cumple con las expectativas esperadas por él.

g) Satisfacción laboral

Chiang y Núñez (2010), comentan que la satisfacción laboral, se puede analizar como una forma en la cual el empleado se sienta en su ambiente de trabajo, como lo lleve a cabo y cómo el clima favorece o no a las expectativas sobre él. La satisfacción en el trabajo no solamente será de buen desempeño brindado por el trabajador a la empresa sino también

será una actitud de él mismo como persona, donde su vida cotidiana tendrá mayor optimismo incluso los resultados presentados serán mejor que si no lo tuviera. Por tal razón el desempeño se vuelve una dimensión valiosa en sí misma para la intervención organizacional.

h) Satisfacción laboral, una actitud de base

“Por satisfacción laboral se entiende aquel conjunto de respuestas afectivas que una persona experimenta ante su trabajo y los diferentes aspectos del mismo. Si se quiere entender donde se enmarca conceptualmente el constructo satisfacción laboral, se ha de remitir al concepto de actitud. Luego, este trabajo se justifica la inclusión del estudio de la actitud porque la satisfacción laboral es una actitud; de hecho, por medio de las técnicas de medición de actitudes es como se ha podido medirla”.

“Las actitudes podrían pensarse como partículas psíquicas de una red que se ha formado a lo largo de la historia interactiva de cada individuo con su ambiente social. Son como moléculas elementales de conducta en potencia, sintetizada por la persona humana desde sus dotaciones psíquicas innatas y en función del contenido de sus experiencias socioculturales. Estas disposiciones íntimas dirigen la reactividad individual por causas relativamente estables y por eso previsible, tal como lo demuestran las preferencias, gustos hábitos, favoritismos, estilos, modos o constancias de cada persona. En cierto sentido, cada actitud sería algo así como la configuración comportamental específica adquirida, por influjo de la propia historia personal en medio de la sociedad y de la cultura, cada una de las muchas moléculas que constituyen su mapa psíquico”.

“Es indispensable lograr hacer una diferencia entre actitud, o disposición para actuar de un modo determinado en relación específicamente del puesto de trabajo donde esté. La satisfacción laboral es el resultado de las actitudes presentadas al empleado y como estas benefician a la empresa en el logro de objetivos y metas, lo importante es cuando el colaborador demuestre formas de comportamiento donde no cumplan con los requerimientos deseados se brinde la atención inmediata y oportuna para no afectar al desempeño en la empresa”.

“Por lo tanto, el concepto de satisfacción en el trabajo es el resultado de las actitudes que toma una persona en los diversos puntos de sus tareas dentro de la organización. Estas

actitudes serán positivas o negativas según como se presente la armonía obtenida en el puesto, por ello se debe prestar la debida atención a los comportamientos de parte de los empleados en todo momento”.

i) Concepto de actitud

Las actitudes tienen que ver con los sentimientos o actos que expresan los colaboradores en respuesta a ciertas situaciones. En algunos casos se presentan personas que muestran actitudes negativas en el desarrollo laboral.

j) Dimensiones de la satisfacción laboral

Cuando existe satisfacción en el puesto esta se verá reflejada en las tareas en general, esto no significa que se vea ligado con las facetas extensas contempladas el entorno, pero si dependerá de ellas, aquí es donde se habla de la aproximación unidimensional. Al referirse a esto se estima que el trabajo realizado es medido separadamente según así se haya expuesto con anticipación”.

1.3.2.9 Medidas del desempeño en la organización

Stephen y Coulter (2005), ejemplifican que “Epstein, gerente general de una empresa usa algunas estadísticas poco comunes para evaluar el desempeño de jugadores de béisbol en vez de los estándares obtenidos con un siglo de antigüedad, como el promedio de bateo, los cuadrangulares y las carreras impulsadas. Estas nuevas medidas de desempeño incluyen el porcentaje de llegadas a la base, los lanzamientos por veces que ha bateado, veces al bate por cuadrangular y llegadas a la base más porcentaje de potencia. Se ha identificado las medidas de desempeño más importantes para sus decisiones organizacionales. Es importante que los gerentes dentro de una institución sepan lo indispensable del buen desempeño de sus empleados lo cual será significativo para llegar a conclusiones de cómo se lleve a cabo el trabajo, por ello debe prestarle la atención adecuada a este punto para tener la eficiencia de la misma”.

a) Productividad de la organización

“La productividad es la elaboración general de bienes y servicios dividida entre los insumos necesarios donde se genere esa fabricación. Cada institución busca siempre ser innovadora

para que la producción pueda competir con el mundo globalizado de hoy en día. Al hablar de ella se refiere directamente a el tipo de trabajo que realizaran los colaboradores de la empresa, esta es una mezcla de eficiencia y eficacia lo cual reduce costos para la organización y se aprovecha aún más el tiempo de la elaboración de producto”.

“Las tareas que debe cumplir la gerencia dentro de la empresa son cuando esta relación pueda funcionar de la mejor manera. Aunque muchas veces es difícil poder encontrar el equilibrio entre la eficiencia y la eficacia, pero se deben implementar estrategias para que resulte y así la productividad sea aún mejor”.

b) Eficacia de la organización

“Dentro de las organizaciones es vital que exista eficacia porque es aquí donde se cumplen los objetivos planteados y se logran las metas propuestas por la empresa. Este será el resultado del desempeño que impongan los gerentes a los colaboradores”.

Stephen y Coulter (2005), mencionan a “los investigadores de la administración han sugerido otras descripciones de la eficacia de la organización. El modelo de procesos destaca los procesos de transformación de la organización y que tan bien la organización convierte los insumos en los productos deseados. Y el modelo de grupos múltiples dice que se deben usar diversas medidas de eficacia donde se reflejen los distintos criterios de los grupos integrados a la organización”.

1.3.2.10 Dimensiones

Según Alles (2013), la variable desempeño laboral, tiene como dimensiones el conocimiento, la estructura organizacional y la motivación, las cuales serán explicadas detalladamente a continuación.

a) Conocimiento: “Es la capacidad que tiene una persona, para desarrollar eficientemente sus funciones, las cuales han sido adquiridas a lo largo de su experiencia, que se ve reflejada en el comportamiento y las cualidades con las que cuenta. En otras palabras, es el nivel conocimiento con la que cuentan los talentos, para desarrollar sus actividades”. Entre los indicadores de la dimensión de conocimiento tenemos:

- a.1 Contribución a la solución de problemas:** “Es el conocimiento con la que cuentan los colaboradores, que ha sido adquirido a lo largo de su formación o su experiencia laboral, que le permitan solucionar las dificultades que se presenten, en el desarrollo de sus funciones”.
- a.2 Metas empresariales:** “Es el conocimiento con la que cuenta el talento, sobre las metas planteadas y las posibles estrategias para lograrlas”.
- a.3 Capacidad de los colaboradores:** “Son cualidades, actitudes y comportamientos que son propias de una persona, las cuales ayudan o dificultan el desarrollo de las funciones”.
- b) Estructura administrativa:** Es la capacidad de los talentos, a superar a los obstáculos que se presentan en el desarrollo de sus actividades programas, sin dejar de lado el conocimiento de las áreas y departamentos, con la que se encuentra estructurada la empresa. Como indicadores de la presente dimensión tenemos los siguientes:
- b.1 Jerarquía de empresa:** “Es cada área de la empresa existe metas y objetivos planteados, que todo se encuentran enfocados a lograr la visión de la empresa, por ello, cada colaborador cuenta con un cargo específico y dirigidos por un gerente de área o gerente general”.
- b.2 Política:** “Es la orientación de los colaboradores hacia el logro de los objetivos o metas, orientadas por un conjunto de normas, las cuales al ser cumplidas aseguran la competitividad de la empresa”.
- b.3 Producción:** “Son habilidades, experiencias, destrezas y conocimientos, con la que cuentan los trabajadores, para sobre pasar lo objetivos planteados por la empresa, garantizando la eficiencia y eficacia al desarrollarlos”.
- c) Motivación:** “Es la actitud que presentan las personas, para desarrollar sus funciones asignadas, de manera satisfactoria y proactiva”. Existen tres factores a considerar que son definidos continuación.
- c.1 Recompensas:** “Es la remuneración justa que se le debe dar a los colaboradores, dependiendo del puesto de trabajo que ocupan y las funciones que realizan”.
- c.2 Satisfacción laboral:** “Es la adecuada percepción que tienen los trabajadores sobre sus actividades que realiza, les ayuda a sentirse comprometidos y con alto desempeño, iniciativa y proactividad”.

c.3 Capacitación: “Es la preparación de los colaboradores en cada una de sus funciones asignadas, donde les ayuda a aplicar sus conocimientos, habilidades, destrezas y reforzar sus competencias”.

1.3.2.11 Medición del desempeño

En su libro *Comportamiento Organizacional*, Hellriegel y Slocum resaltan la “importancia de medir el desempeño, siendo ello esencial en el ambiente altamente competitivo de las instituciones y empresas. Para lograr dicho cometido, deben establecerse metas, las cuales vendrían a ser los resultados que los individuos y grupos deben luchar por alcanzar. Especificar dichas metas traducidas como resultados esperados o desempeño óptimo busca que las personas tengan un objetivo claro que incremente en última instancia la eficiencia y eficacia organizacional” (Hellrieguel y Slocum, 2004).

Por tanto, resulta fundamental “poder medir el desempeño para poder orientar los esfuerzos de los individuos y grupos dentro de la organización; si no se pudiera medir el desempeño, sería complicado conocer si los trabajadores están cumpliendo con lo que la empresa espera de ellos”.

1.3.2.12 Gestión del desempeño

“Se puede llevar a cabo una adecuada gestión del desempeño en tanto éste pueda ser mensurado. Para medir el desempeño, en primer lugar, se deben establecer metas, las cuales servirán para estructurar el esfuerzo de las personas. Dos atributos con los que deben contar las metas son la dificultad y la claridad” (Hellrieguel y Slocum, 2004). “La dificultad se refiere a que la meta debe ser desafiante: ni muy fácil, porque se estaría perdiendo productividad, ni muy difícil, porque quizás no sea aceptada por los trabajadores y no se cumpla al verse irrealizable. El otro componente que deben tener las metas es la claridad. Según Hellriegel y Slocum, las metas deben ser claras y específicas para que el esfuerzo pueda ser dirigido con eficacia”.

“Para la medición del desempeño, es decir, el grado de cumplimiento de las metas, se pueden utilizar indicadores cuantitativos o cualitativos. Entre los cuantitativos, existen tres tipos de indicadores básicos” (Helrrieguel y Slocum, 2004, p. 152):

- a) “Unidades de producción o calidad (volúmenes producidos o número de errores)”.
- b) “Dinero (utilidades, costos, ingresos o ventas)”.
- c) “Tiempo (asistencia o rapidez para cumplir con las fechas límite)”.

Cuando tales medidas resultan inadecuadas, se pueden emplear metas o indicadores cualitativos que permita ver el grado de cumplimiento de los objetivos trazados. Los indicadores cualitativos no toman en cuenta el tiempo o la cantidad, sino que están relacionados con el nivel de calidad, lo cual nos permite ver el grado de efectividad de un proceso u objetivo (Grupo P&A, 2015). Por ejemplo, una persona que trabaja en un área de atención al cliente puede cumplir con su meta cuantitativa referida al número de reclamos respondidos en un día. No obstante, estará cumpliendo con un indicador cualitativo si es que los reclamos son atendidos de manera exitosa. Eso implica, a su vez, que con cada respuesta se brinda una solución al problema planteado por la persona que realiza el reclamo. En ese caso, el trabajador estaría cumpliendo tanto con su meta cuantitativa (número de reclamos respondidos) como con su meta cualitativa (nivel de calidad de las respuestas).

1.3.3 Estrés y desempeño según variables demográficas

A lo largo de los años, se ha vinculado al estrés y al desempeño con diversas variables demográficas. En la presente investigación, se pondrá énfasis en algunas de ellas tales como el género, la edad y el grado de instrucción del trabajador. A continuación, se mencionará cómo se relacionan en la literatura estas variables mencionadas con el estrés laboral y el desempeño.

1.3.3.1 Estrés y desempeño frente al género

“Estudios que han identificado diferencias de estrés en cuanto al género, exponen que los hombres suelen sentir estrés laboral por la falta de control sobre las condiciones de trabajo y las posibilidades de desarrollo de carrera. Por su parte, las mujeres sienten estrés, generalmente, por la elevada posición dentro de la estructura jerárquica y por hallar un equilibrio entre la vida laboral y la vida doméstica” (de Smet et al., 2005; Ergeneli, Ilsev y

Karapinar, 2010; Lambert, Altheimer y Hogan, 2010; Loosemore y Waters, 2004; Morash et al., 2006).

“Los estresores pueden ser similares en hombres y mujeres, pero también existen diferencias en la manera de percibir y sobrellevar el estrés entre ambos géneros. La cultura y la política organizacional suelen estresar más a las mujeres. Ellas experimentan de manera diferente el estrés debido a la responsabilidad familiar y el equilibrio entre ella y el trabajo” (Segura y Pérez, 2016). Por otro lado, Gómez (2012), señala que “los hombres tienen un sobre compromiso en el desempeño de rol, lo cual conlleva a generarles altos niveles de estrés” (Segura y Pérez, 2016).

Ambos géneros, aunque en mayor o menor medida, parecen presentar los mismos síntomas fisiológicos frente al estrés laboral: trastornos del sueño, problemas cardiovasculares, contracción muscular, dolores de cabeza, entre otros.

“En cuanto al desempeño, no existe evidencia empírica que demuestre que las personas tengan un mejor desempeño por cuestión de género per se. Sin embargo, dentro del ambiente laboral, existen opiniones positivas y negativas respecto al desempeño de las mujeres dentro de las organizaciones. Esto depende del sector, tamaño de la empresa y las características de las ocupaciones. Este último punto es lo que más puede explicar las opiniones de los empresarios sobre la labor de las mujeres en el trabajo; se tienen una concepción o una definición previa de las características de las ocupaciones que tiene como base el carácter ya sea masculino o femenino atribuido a esas ocupaciones” (Todaro, Godoy y Abramo, 2002, pág. 205). En otras palabras, se puede decir que los empresarios tienen estereotipos sobre si una posición es más idónea para un hombre o para una mujer ya sea por el rubro de la empresa o por el tipo de ocupaciones al interior de la misma. Por ello, a la hora de contratar personal, en ocasiones el empleador toma en cuenta esas concepciones por encima de si la persona tiene habilidades y competencias técnicas para desempeñar el puesto. En esos casos, el peso de la tradición de que una labor haya sido llevada a cabo históricamente por, por ejemplo, un hombre, es lo que suele hacer que se decidan por una persona.

1.3.3.2 Estrés y desempeño frente al grado de instrucción

“Según algunos estudios realizados en diversos países, existe una asociación consistente entre bajos niveles de educación y altos niveles de estrés laboral. Si bien la fuerza de esa asociación varía de un país a otro, es relativamente pequeña en los países que llevan a cabo altas inversiones en políticas activas de mercado de trabajo y altas tasas de participación en actividades de aprendizaje permanente” (Lunau, Siegrist, Dragano y Wahrendorf, 2015). Por tanto, países que poseen políticas integradas en materia laboral y educativa, tienen un mejor panorama para que sus trabajadores enfrenten el estrés laboral, dado que dichos trabajadores se encontrarán mejor preparados.

“En base a la data recolectada de dos estudios realizados en 16 países europeos entre 2010 y 2011, se identificó que las personas con un nivel educativo más bajo experimentan una mayor cantidad de trabajo estresante. Los encuestados que poseían una educación superior, en cambio, mostraban niveles más bajos de estrés laboral. Las diferencias eran significativas para cualquier modelo de estrés laboral se utilizaron dos modelos distintos en 14 de los 16 países, incluso después de ajustar por sexo, edad, situación laboral y tiempo de trabajo” (Lunau et al., 2015).

Adicionalmente, la investigación en cuestión tuvo como resultado importante que, en el modelo propuesto, los niveles de estrés laboral se predicen para cada grupo educativo de acuerdo con el grado de desarrollo de políticas que posea el país. Se utilizaron cuatro políticas para el análisis, las dos primeras catalogadas como políticas “protectoras” y las dos últimas como políticas “integradoras”: (1) tasa de reemplazo, (2) políticas pasivas del mercado de trabajo, (3) aprendizaje permanente, y (4) políticas activas de empleo. Los niveles de estrés laboral son generalmente más altos si las políticas “integradoras” o “productivas” están menos desarrolladas. Por tanto, las diferencias tienden a disminuir si las políticas nacionales están bien desarrolladas. Esto se demuestra más claramente en el caso del indicador de “aprendizaje permanente”, que refleja una importante medida integradora de política de mercado de trabajo (Lunau et al., 2015).

“En cuanto al desempeño, existen múltiples factores que inciden sobre el desempeño. Los trabajadores aportan los conocimientos, habilidades y competencias que poseen para lograr un performance individual que afectará al grupo y que, en última instancia, impactará sobre la organización. Una de las variables que afecta al desempeño es el grado de instrucción (nivel académico) que posee el trabajador. Se espera que, a mayores conocimientos y habilidades, el trabajador tenga una mejor performance. Caso contrario, si éstas son escasas (baja cualificación) no se tendrá un desempeño satisfactorio” (Chiavenato, 2000).

“El título universitario y los estudios de posgrado brindan beneficios en el mercado laboral. Para la mayoría de las personas, a mayor grado académico se realizará una mejor performance y se tendrán mejores trabajos” (Ariss y Timmins, 1989). Edward Lazear menciona que “cuanto mayor sea el logro académico mejor desempeño tendrá en el trabajo, pero que el logro académico no necesariamente causa ni produce un mejor performance” (Lazear 1977 citado en Ariss & Timmins, 1989).

Por su parte, Schick y Kunnecke (1982) mencionan “que la personalidad de la persona es un mejor determinante de si ésta tendrá éxito en el trabajo, en vez del grado o logro académico que este posea. Por otro lado, existen estudios que indican que las personas con estudios de post grado pueden tener más habilidades administrativas y mayor motivación para conseguir dinero y status, pero que no necesariamente implica mayor habilidad intelectual y rendimiento que los que solo tienen un título de licenciatura” (Hall, 1985).

1.3.3.3 Estrés y desempeño con la edad

“Muchas teorías mencionan que los trabajadores de mayor edad reaccionan mejor ante el estrés ya que éstos se encuentran más satisfechos con sus trabajos, básicamente debido a que su carrera se encuentra más afianzada. Sin embargo, también se menciona que los trabajadores de mayor edad pueden sentir un mayor nivel de estrés debido a factores tales como el hecho de ocupar cargos de mayor responsabilidad, por la discriminación que puede darse por sus colegas más jóvenes o por las políticas de la organización. Los estereotipos por la edad son comunes en el trabajo. Por ejemplo, los trabajadores de más edad son percibidos como menos

creativos, con una menor resiliencia emocional, menos interesados en la tecnología y menos aptos para el trabajo en equipo” (Rauschenbach, Hertel, Krumm y Thielgen, 2012).

En concordancia, según la Sociedad Americana de Psicología (APA), “la capacidad para manejar el estrés parece variar según la edad. En el 2015, los resultados de su investigación mostraron que son los *millennials* la generación más estresada, seguidos por la generación X, siendo el trabajo una de las principales causas. Otro de los factores que estresa los *millennials* es la búsqueda de un balance de vida, es decir, un equilibrio entre el trabajo y su vida social o familiar. En promedio esta generación presenta un puntaje de 5.5 y la generación X un puntaje de 5.4, en donde el nivel de tensión media es de 4.9 en una escala de 10 (en la que 1 significa “poco o ningún estrés” y 10 “gran cantidad de estrés”). En cambio, las personas con más edad, tales como los *boomer* y *silent*, presentan niveles mucho más bajos de estrés, 4.5 y 3.5 respectivamente. En base a lo mencionado, se podría decir que existe dificultad en las generaciones más jóvenes para manejar el estrés” (American Psychological Association [APA], 2015).

“En cuanto al desempeño, se tiene la concepción, dentro del mundo empresarial, de que la edad más productiva de los trabajadores gira en torno a los treinta años. En un estudio realizado en Colombia, personas entre 18 y 24 años, así como mayores de 40, señalaron en un 53.2% que no habían tenido éxito cuando aplicaron para una vinculación laboral. Si bien ambos grupos poseen características positivas, el grupo más joven es visto por los empleadores como inmaduros y de poca experiencia, mientras que al grupo por encima de 40 se les ve como poco adaptables a los cambios, propensos a problemas de salud e inflexibles” (Portafolio, 2014).

Asimismo, Pérez y Nogareda señalan que, “si bien algunas capacidades de los trabajadores de mayor edad pueden declinar, el desempeño de cierto tipo de tareas puede mejorar. Mencionan que, en general, las tareas que implican un alto nivel de destreza, experiencia y necesidad de toma de decisiones no suelen declinar con la edad, e incluso suelen mejorar con esta. Pero el performance en tareas que requieren altas facultades físicas (fortaleza muscular, cardiorrespiratoria), lo cual requiere una alta destreza manual o rapidez de respuesta, tiende a declinar a medida que la edad aumenta” (Pérez y Nogareda, 1999).

1.3.4 Relación entre el estrés y el desempeño laboral

“A nivel conceptual, se propusieron hace varios años, cuatro tipos de relación entre estrés y desempeño laboral: lineal negativa, lineal positiva, relación en forma de U curvilínea (invertida) y ninguna relación entre ambas” (Jamal, 1984). “Quienes concibieron la relación negativa, consideraban al estrés como algo perjudicial para los trabajadores y el entorno laboral, lo cual influía en un deficiente desempeño. El trabajador, al invertir gran parte de su tiempo para hacer frente a las tensiones, consume mucha energía y ello repercute en su desempeño” (Jamal, 2011).

“La relación lineal positiva está basada en los desafíos que implica el estrés” (Jamal, 2011; Muse, Harris y Feild, 2003). Plantea que, “a un bajo nivel de estrés, el trabajador no encuentra desafíos y por ello no mejora su desempeño. Un nivel de estrés medio propiciará desafíos medios y por ello el trabajador tendrá un desenvolvimiento mediocre. Al tener un alto nivel de estrés, la persona sentirá un desafío óptimo y se rendimiento mejorará” (Jamal, 2011).

Por su parte, “la relación U invertida menciona que un nivel bajo de estrés propicia que la persona esté inactiva y no desarrolle el rendimiento óptimo. Por el contrario, el alto nivel de estrés genera alta tensión en el individuo y repercute negativamente en su desenvolvimiento. Lo propicio es tener cierto grado de estrés controlado que permita que el trabajador este activo y tenga un buen desempeño” (Jamal, 2011; Muse, Harris y Feild, 2003).

Por último, “existe la teoría que plantea que el estrés laboral no está relacionado con el desempeño, lo cual tienen como origen al contrato psicológico entre el trabajador y la organización. Al respecto, se plantea que la persona sabe las funciones que debe realizar y en qué grado debe rendir, ya que se le paga un sueldo como retribución a ello. La persona debe ignorar las tensiones y tener un buen rendimiento, independientemente de lo que ocurra en el entorno laboral. Se cree que el trabajador no debería verse afectado por estos acontecimientos. Es así que, aunque el estrés sea alto o bajo, el desempeño del trabajador no se verá afectado o tendrá un cambio irrelevante: es decir, la influencia del estrés laboral es neutral hacia el desenvolvimiento” (Jamal, 2011).

En concordancia, Ivancevich y Matteson (1989) mencionan que “los puntos de estrés óptimo son imposibles de identificar con precisión para cada uno de los subordinados y que estos varían con el tiempo y con las situaciones. Además, los autores señalan que un trabajador sin cierta cantidad de estrés no sentirá el desafío y el entusiasmo suficiente para ejecutar una tarea ya que el estrés óptimo prepara al trabajador para un desempeño máximo” (Ivancevich y Matteson, 1989). “Dicho en otras palabras, muy poco estrés para un trabajador podría ser suficiente o excesivo para otro en una tarea en particular; además que la cantidad óptima de estrés para una persona en una tarea específica podría ser demasiado o muy poco para que se desempeñe eficazmente en otras áreas. Sin embargo, los gerentes deben preocuparse más por disminuir el estrés que por intentar propiciarlo para alcanzar un punto óptimo, ya que tratar de hacerlo podría ser contraproducente” (Helrrieguel y Slocum, 2004).

“Además, es importante resaltar que producto del estrés, el colaborador puede empezar a dejar de lado aspectos importantes del desempeño. Tal es el caso que, debido a la presión por cumplir funciones formales, descuida las que no lo son, tales como ayudarse entre compañeros y/o cumplir normas explícitas de la organización. Eso ocurre en vista que la energía se ve desgastada por ejecutar los requerimientos formales y se deja poco o nada de empuje hacia el desempeño extra rol” (Jain y Cooper, 2012).

“Finalmente, es relevante mencionar que es usual que los estudios estrés-desempeño realizados en las organizaciones muestren una fuerte correlación negativa entre la cantidad de estrés de un grupo de trabajo y su desempeño en general” (Helrrieguel y Slocum, 2004).

1.3.5 Definición de Términos Básicos

Estrés Laboral

“El estrés laboral es una forma específica de estrés que ocurre en el contexto del trabajo, donde se pueden identificar una serie de situaciones o factores generales y específicos, que actúan aislados o conjuntamente como agentes estresores” (Martínez, 2004).

Desempeño laboral

“Relación entre el trabajo realizado y los resultados obtenidos por el mismo en beneficio de la organización, no depende únicamente de quien realiza las labores y las funciones

que corresponden a un determinado trabajo, sino que además está condicionado a factores externos a su persona y que corresponden al ambiente dentro del cual se desenvuelve y a la estructura formal en la cual están definidas tales funciones” (France, 2009)

1.4. Formulación del Problema.

¿De qué manera el estrés laboral influye en el desempeño de los colaboradores en la empresa Frutos Tongorrape S.A. de Motupe, 2018?

1.5. Justificación e importancia del estudio

Se ha observado que uno de los trastornos que con más frecuencia presenta el recurso humano en las organizaciones es el estrés, este mal va a dificultar las relaciones humanas en el desempeño laboral convirtiéndose en un estado habitual o una forma de ser, razones que hacen necesario su tratamiento oportuno.

Mediante la presente investigación se podrá determinar el nivel de influencia que tiene el estrés laboral en el desempeño de los colaboradores de la empresa Frutos Tongorrape S.A. de Motupe y poder realizar las recomendaciones para optimizar las relaciones humanas entre los trabajadores.

Justificación teórica: De acuerdo a las teorías existentes se va a realiza una investigación que contribuya en determinar los niveles de estrés laboral que están influyendo directamente en el desempeño de los colaboradores de la empresa Frutos Tongorrape S.A. de Motupe, lo cual se está dando como un fenómeno que se presenta cuando las demandas de vida se perciben demasiados difíciles, es por esto que a lo largo de las siguientes paginas tratamos de reflejar como el recurso humano ha ido adquiriendo, una gran importancia en el mundo empresarial como un elemento diferenciador en las empresas y un factor determinante del éxito empresarial.

Justificación metodológica: En la presente investigación se propone determinar en función al desarrollo del instrumento de desempeño de los colaboradores de la empresa Frutos

Tongorrape S.A. de Motupe, para medir otras variables u otros temas de investigación para mostrar las posibilidades de solución o el manejo inteligente del estrés para contrarrestarlo.

Justificación social: En cuanto a la relevancia social, la presente investigación constituirá un valioso aporte para el sector empresarial, a través de la prevención y manejo del estrés que repercute en el desempeño laboral.

Justificación práctica: En la presente investigación se aborda el estrés laboral y su vinculación con la problemática del desempeño laboral, presentándose la recopilación de información en el desempeño de sus funciones de los colaboradores de la empresa Frutos Tongorrape S.A. de Motupe, lo cual se realizará mediante una encuesta sobre el instrumento de medición a través del test likeriano para determinar el nivel de estrés y de Desempeño laboral aplicado a los colaboradores de la empresa Frutos Tongorrape S.A. de Motupe.

Es importante para futuros estudiantes, que realicen sus estudios superiores, y desarrollen investigaciones relacionadas con las variables de estudios estrés laboral y desempeño laboral, donde lo tomaran como un antecedente y logran identificar la relación que existe entre las variables mencionadas.

Según Carrasco (2017), en virtud de los aportes de los resultados de la investigación, la justificación es importante para la tesista, porque aplicará todos sus conocimientos, para identificar y analizar los datos recolectados y detallar la relación existente entre el estrés laboral y desempeño laboral.

1.6. Hipótesis

H1: El estrés laboral influye positivamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Frutos Tongorrape S.A., Motupe 2018.

H0: El estrés laboral influye negativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Frutos Tongorrape S.A., Motupe 2018.

1.7. Objetivos

1.7.1 Objetivo General

Determinar cómo influye el estrés laboral en el desempeño de los colaboradores en la empresa Frutos Tongorrape S.A. de Motupe, 2018

1.7.2 Objetivos Específicos

Identificar los factores que generan el estrés laboral de los colaboradores de la empresa Frutos Tongorrape S.A., Motupe 2018.

Determinar el nivel de estrés en los colaboradores de la empresa Frutos Tongorrape S.A. Motupe, 2018.

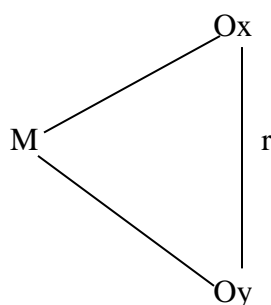
Medir el grado de correlación del estrés laboral y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Frutos Tongorrape S.A. Motupe, 2018.

II. MATERIAL Y MÉTODOS

2.1. Tipo y diseño de la investigación

La investigación fue no experimental, con diseño transversal correlacional, ya que se buscó establecer la relación existente entre el estrés y el desempeño laboral, de los talentos de la empresa Frutos Tongorrape S.A. de Motupe. “Tampoco se realizó la manipulación de ninguna de las variables mencionadas, solo se observó y evaluó la situación de la empresa y se pasó a realizar el respectivo análisis” (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

El diseño presenta el siguiente gráfico:



Donde:

Ox: Variable Estrés Laboral

Oy: Desempeño Laboral

r : Relación entre Variables

VARIABLES:

Las variables en la presente investigación son las siguientes:

Var 1: Estrés Laboral

Var 2: Desempeño Laboral

2.2. Población y muestra.

Según Sashary (2012), la muestra censal supone la obtención de datos de todas las unidades del universo acerca de las cuestiones, bloques, que constituyen el objeto del censo. Los datos se recogen en una muestra que representa el total del universo, dado que la población es pequeña y finita.

La investigación objeto de estudio se ejecutó mediante la población finita. Levin y Rubin (2004) conceptualizan y “establecen que la población finita tiene un tamaño establecido o limitado, es decir, existe un número entero (N) que indica cuántos elementos hay en la población”.

La población y muestra en estudio estuvo conformada por el total de 30 colaboradores de la empresa Frutos Tongorrape S.A., Motupe.

Tabla 1

| Población y Muestra | |
|---------------------------------|-----------|
| Colaboradores / Áreas | Total |
| Gerente General / G. Planta | 02 |
| Administración / Contabilidad | 11 |
| Mantenimiento | 05 |
| Control de calidad / Producción | 07 |
| Operarios | 05 |
| Total | 30 |

Fuente: elaboración propia

2.3. Variables, Operacionalización

Variable Independiente: Estrés Laboral

Descripción Conceptual: “Es la incomodidad e inseguridad de los seres humanos, donde mediante la información que es emitida por el cerebro reptil, alerta que nos encontramos en una situación desagradable y que estamos expuestos a algo que escapa del control de uno mismo” (Coaching, 2016).

Descripción Operacional: “Para la medición de esta variable, se tomó en cuenta las dimensiones del estrés para ser analizada detalladamente, se considera la teoría establecida y se dimensiona en: estresores, prevención y consecuencias; que resultan ser vitales, para medir eficientemente el nivel de estrés que existe”. (Del Hoyo, 2004).

Variable Dependiente: Desempeño Laboral

Descripción Conceptual: Robbins, Stephen y Coulter (2013) “el desempeño laboral, es el logro de los objetivos y la realización eficiente de las funciones de los talentos, que

terminan por asegurar el éxito de la empresa. También es considerado, como el logro de las metas estratégicas, que han sido planteadas por la empresa”.

Descripción Operacional: Según Alles (2013), para medir la variable desempeño laboral, se tuvo en cuenta las dimensiones como el conocimiento, la estructura organizacional y la motivación”.

Operacionalización de variables

Tabla 2

| Variable independiente | | | | |
|------------------------|---------------|-----------------------|--------------------------|----------------------------------|
| VARIABLE INDEPENDIENTE | DIMENSIÓN | INDICADOR | ÍTEM (PREGUNTAS) | ESCALA |
| ESTRÉS LABORAL | Estresores | Ambiente físico | Encuesta Cuestionario | Si (2) No (1) “Dicotómica” |
| | | Tareas | | |
| | | Organizacionales | | |
| | | Horario de trabajo | | |
| | | Participación/control | | |
| | Prevención | Carga de trabajo | | |
| | | Contenido | | |
| | | Papeles | | |
| | | Entorno social | | |
| | | Futuro | | |
| Consecuencias | Físicas | | | |
| | Psicológicas | | | |
| | Empresariales | | | |

Fuente: Marco Teórico

Tabla 3

| Variable dependiente | | | | |
|-------------------------|--------------|---|------------------------------|---|
| VARIABLE DEPENDIENTE | DIMENSIÓN | INDICADORES | ÍTEM (PEGUNTAS) | ESCALA |
| DESEMPEÑO LABORAL | conocimiento | Contribución a la solución de problemas | Encuesta Cuestionario | Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5) “Likert” |
| | | Metas empresariales | | |
| | | Capacidad de los colaboradores | | |
| | Estructura | Jerarquía de la empresa | | |
| | | Política | | |
| | | Producción | | |
| | Motivación | Recompensas | | |
| | | Satisfacción laboral | | |
| | | Capacitación | | |
| | | | | |

Fuente: Marco Teórico

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Técnicas:

Las técnicas utilizadas para la investigación fueron la encuesta y la observación directa:

Encuesta: La técnica utilizada para la recolección de datos que “permitió recoger la información necesaria para el desarrollo de la presente investigación bajo la modalidad del cuestionario”. (Hernández et al, 2014, p. 166)

Se visitó a la empresa y se informó a los talentos, sobre las preguntas que tenían que contestar y que los datos que sean obtenidos serán de absoluta confidencialidad.

Observación directa: Se realizó mediante la visita a la empresa Frutos Tongorrape S.A., con el debido consentimiento del gerente, donde se observó a cada colaborador, las actividades que realizaban con calidad.

Instrumentos de recolección de investigación:

Los instrumentos utilizados, para la investigación fueron el cuestionario.

Cuestionario: Instrumento de recolección de datos que “estuvo conformado por un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir” (Hernández et al, 2014, p. 217)

Documento físico que fue entregado a los colaboradores de la empresa Frutos Tongorrape S.A, contenía ítem, con alternativas en escala de Likert, donde las alternativas fueron si, no, nunca, casi nunca, a veces, casi siempre y siempre, el cual los talentos marcaron la alternativa que consideraban pertinente, el cual ayudó a medir las variables del Estrés laboral y desempeño laboral.

Validación y confiabilidad

Procedimiento para la recolección de datos

Los métodos para el procesamiento y recolección de datos son los siguientes:

Cuantitativo: Se utilizó el Programa SPSS Versión 21, para llevarla a cabo la investigación y contrastar la hipótesis estadística, debido a que cada una de las variables cuenta con su respectivo cuestionario, el mismo que fue aplicado a la muestra seleccionada,

para conocer la relación que existe entre el estrés y el desempeño de los talentos de la empresa Frutos Tongorrape S.A.

Tabulaciones: Los datos que han sido recolectados al aplicar el cuestionario, pasaron a ser procesados en el Programa SPSS versión 21, para generar las respectivas figuras y tablas estadísticas, las mismas que ayudaron a realizar una síntesis y análisis a profundidad de cada ítem.

La validez del instrumento quedó reforzada por la inclusión de variables que establece la conexión cada ítem del cuestionario con el reporte teórico que le corresponde.

El criterio de confiabilidad del instrumento se determinó por el coeficiente de Alfa Cronbach, de acuerdo con los valores de:

Tabla 4

Valores Alfa de Cronbach

| CRITERIOS | VALORES |
|------------------------|----------------|
| No es confiable | -1 a 0 |
| Baja confiabilidad | 0.01 a 0.49 |
| Moderada confiabilidad | 0.5 a 0.75 |
| Fuerte confiabilidad | 0.76 a 0.89 |
| Alta confiabilidad | 0.9 a 1 |

Fuente: Elaboración propia

2.5. Procedimientos de análisis de datos.

Descriptivo: Los datos después de ser analizados, pasaron a ser descritos en el Word, para evidenciar la situación en la que se encuentran los colaboradores con respecto al estrés y desempeño.

Manejo de riesgos: La información recolectada sirve, para mejorar y dar a conocer a la empresa los problemas existentes.

2.6. Aspectos éticos.

Principios éticos

Según Noreña, Alcaraz-Moreno, Rojas y Rebolledo-Malpica (2012), los criterios éticos, con los que ha sido llevada a cabo la investigación son:

Consentimiento informado: Todas las personas que han participado en la investigación han sido informadas con anticipación, asegurando su debido consentimiento y responsabilidad.

Confidencialidad: La información que ha sido brindada se encontrará segura y debidamente protegida.

2.7. Criterios de rigor científico

Validez: La investigación está de acuerdo con el esquema cuantitativo, que a través de las variables se determinó las dimensiones y las preguntas para el cuestionario.

Generalizabilidad: En la investigación la muestra se obtuvo de la población finita.

Fiabilidad: Se consideró en la fórmula estadística el 5% de error de forma tal que está dentro de los parámetros internacionales.

Todos los conocimientos se realizaron mediante los pasos del método científico, observación, análisis, síntesis y se consideró la base teórica científica de acuerdo con la investigación.

El trabajo muestra la confiabilidad, expresado en los textos trabajados, su utilización, análisis e integración de resultados realizada a estos mismos por medio de los cuestionarios aplicados; todos ellos son incorporados en los anexos de la investigación.

La credibilidad en la presente investigación es demostrada con respeto a los hechos y situaciones generados en espacio de la investigación, así como los datos obtenidos.

III. RESULTADOS

3.1. Resultados de la variable: Estrés Laboral

Tabla 5

Interrogantes dimensión: Ambiente físico

| DETALLE | SI | NO | FREC. |
|---|----|----|-------|
| La iluminación es adecuada para el rendimiento, la salud y el bienestar psicológico | 10 | 20 | 30 |
| Existe ruidos excesivos y/o reiterados | 20 | 10 | 30 |
| Existen niveles de temperaturas (altas o bajas) | 14 | 16 | 30 |

Fuente: Elaboración propia

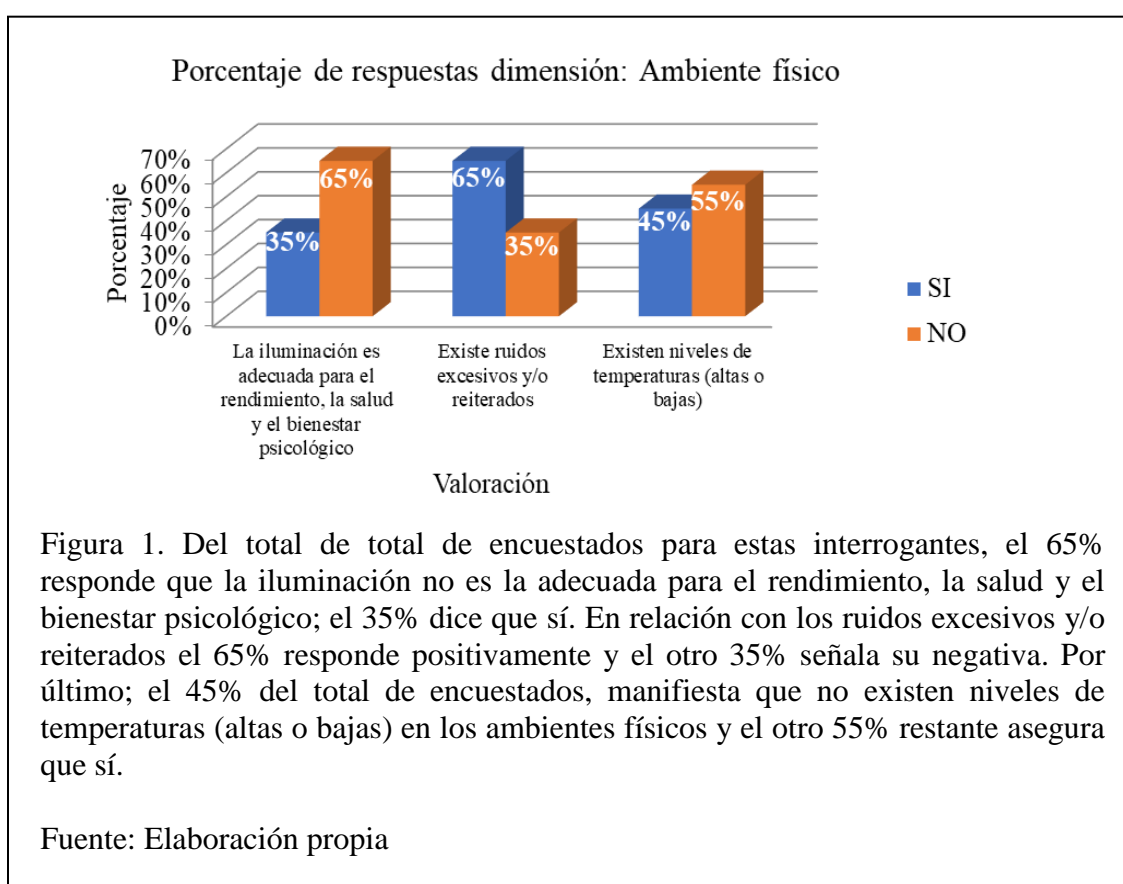


Figura 1. Del total de total de encuestados para estas interrogantes, el 65% responde que la iluminación no es la adecuada para el rendimiento, la salud y el bienestar psicológico; el 35% dice que sí. En relación con los ruidos excesivos y/o reiterados el 65% responde positivamente y el otro 35% señala su negativa. Por último; el 45% del total de encuestados, manifiesta que no existen niveles de temperaturas (altas o bajas) en los ambientes físicos y el otro 55% restante asegura que sí.

Tabla 6

Interrogantes dimensión: Tareas

| DETALLE | SI | NO | FREC. |
|---|-----------|-----------|--------------|
| Existen muchas operaciones para realizar en poco tiempo, debido al volumen de trabajo | 23 | 07 | 30 |
| Existen procesos estandarizados de tareas para apremiar el tiempo | 09 | 21 | 30 |
| La institución selecciona y/o motiva para que el trabajador tenga habilidades suficientes para la realización de las tareas | 14 | 16 | 30 |

Fuente: elaboración propia

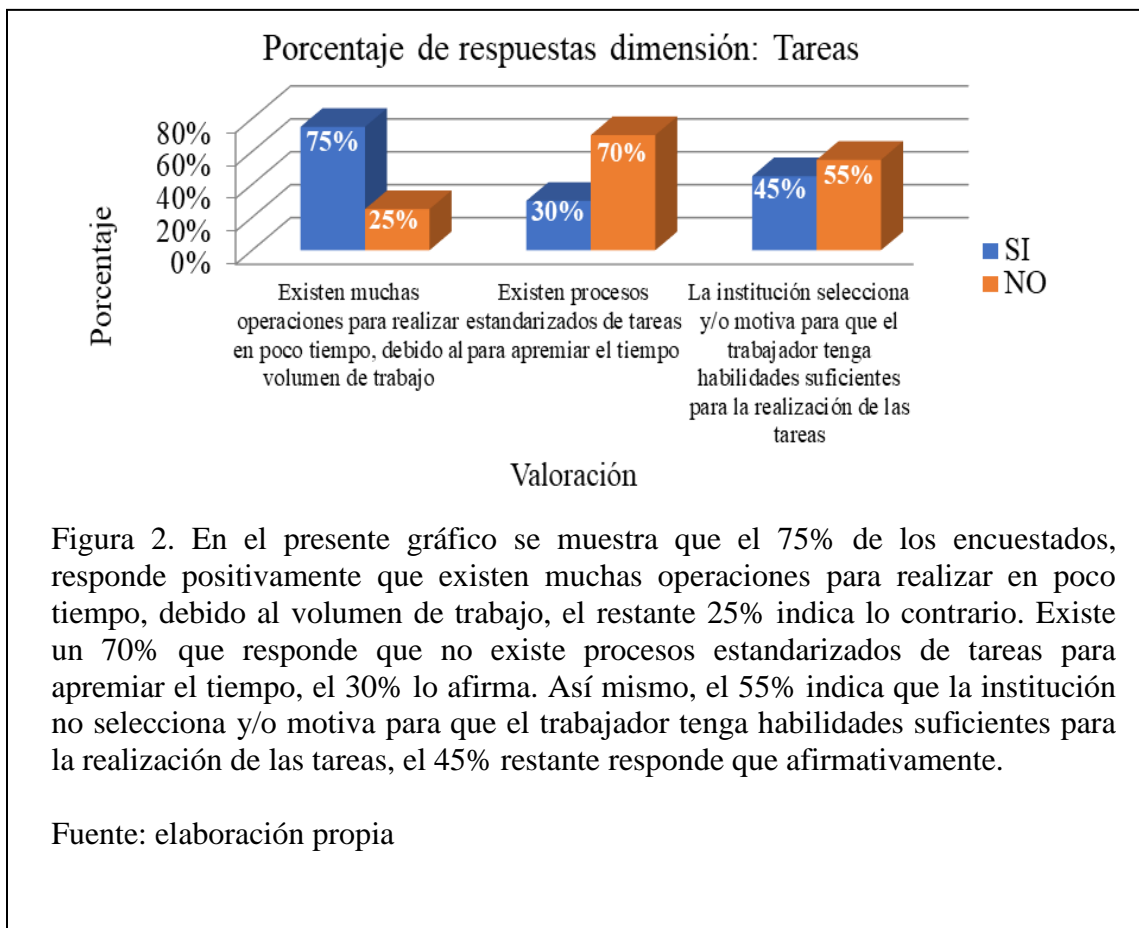


Tabla 7

Interrogantes dimensión: Organizacionales

| DETALLE | SI | NO | FREC. |
|---|----|----|-------|
| Existen conflictos de rol por órdenes subjetivas y los propios deseos, metas y valores del individuo | 23 | 07 | 30 |
| Existe claridad sobre el trabajo que se está desempeñando, los objetivos de ese trabajo y el alcance de las responsabilidades | 09 | 21 | 30 |
| Existe una prolongación de la cantidad de tiempo dedicado al trabajo | 14 | 16 | 30 |

Fuente: elaboración propia

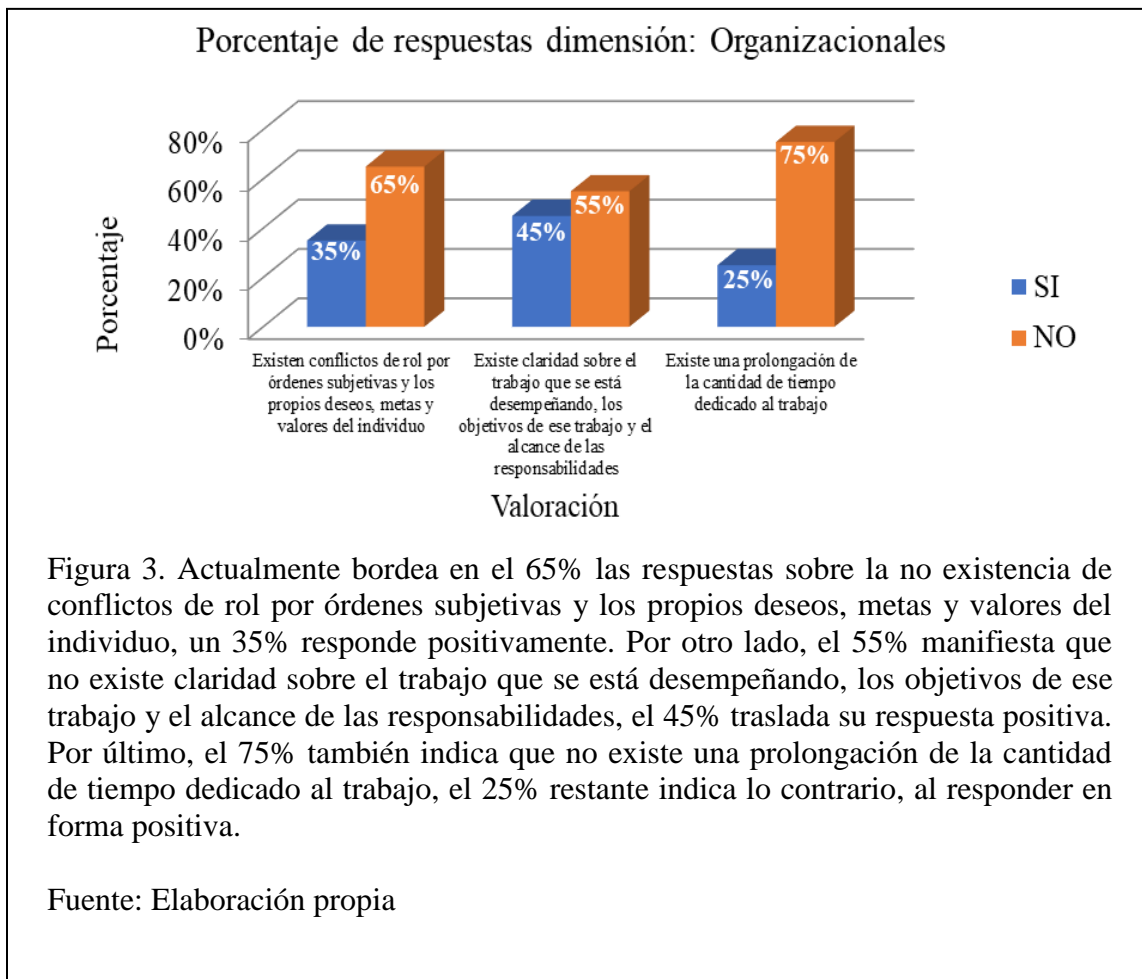


Figura 3. Actualmente bordea en el 65% las respuestas sobre la no existencia de conflictos de rol por órdenes subjetivas y los propios deseos, metas y valores del individuo, un 35% responde positivamente. Por otro lado, el 55% manifiesta que no existe claridad sobre el trabajo que se está desempeñando, los objetivos de ese trabajo y el alcance de las responsabilidades, el 45% traslada su respuesta positiva. Por último, el 75% también indica que no existe una prolongación de la cantidad de tiempo dedicado al trabajo, el 25% restante indica lo contrario, al responder en forma positiva.

Tabla 8

Interrogantes dimensión: Horario de trabajo

| DETALLE | SI | NO | FREC. |
|--|-----------|-----------|--------------|
| Se diseñan horarios de trabajo de manera que eviten conflictos con las responsabilidades externas al trabajo | 10 | 20 | 30 |
| Los horarios son estables y predecibles | 12 | 18 | 30 |

Fuente: Elaboración propia

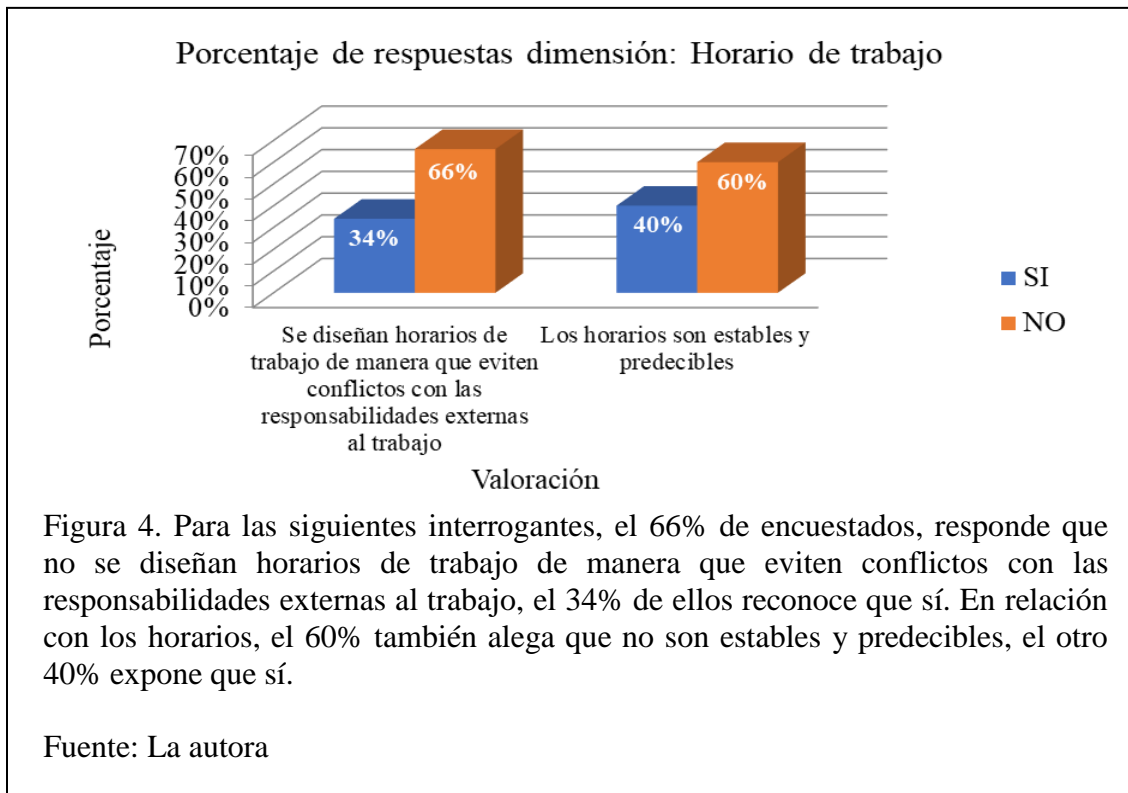


Tabla 9

Interrogante dimensión: Participación/control

| DETALLE | SI | NO | FREC. |
|--|-----------|-----------|--------------|
| Se permite que los trabajadores aporten ideas a las decisiones o acciones que afecten a su trabajo | 09 | 21 | 30 |

Fuente: Elaboración propia

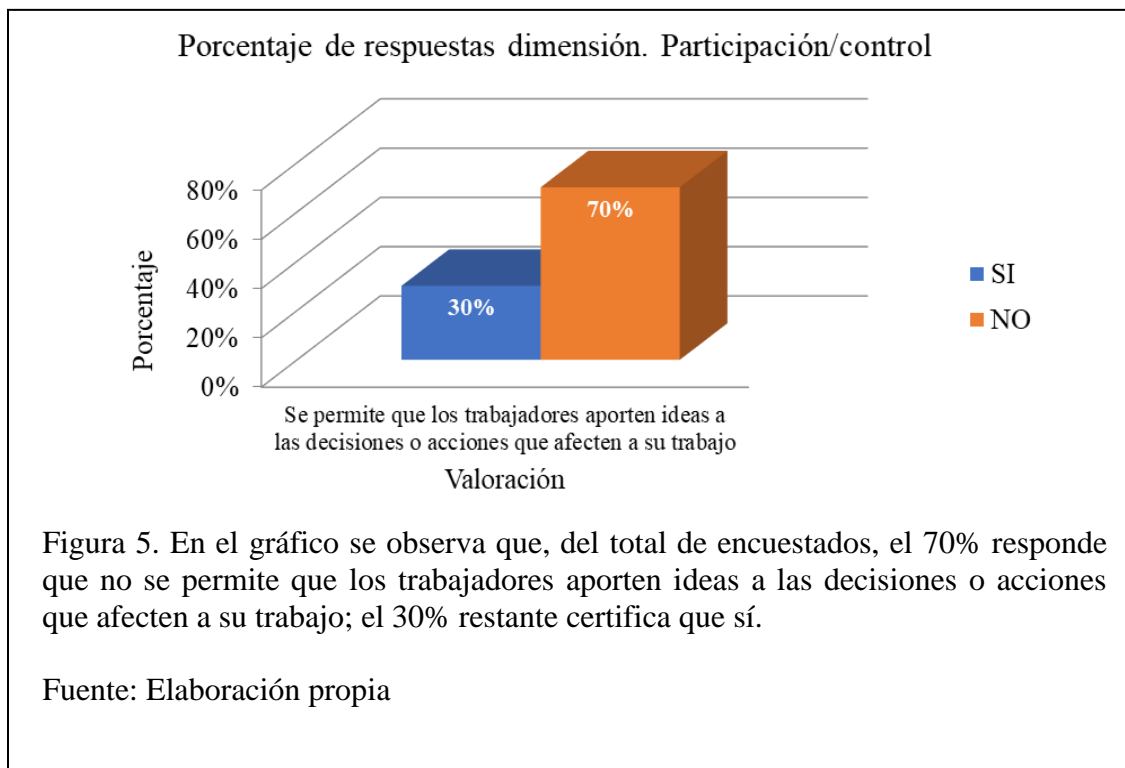


Tabla 10

Interrogante dimensión: Carga de trabajo

| DETALLE | SI | NO | FREC. |
|---|-----------|-----------|--------------|
| Se comprueba que las exigencias de trabajo sean compatibles con las capacidades y recursos del trabajador y permitir su recuperación después de tareas físicas o mentales particularmente exigentes | 14 | 16 | 30 |

Fuente: Elaboración propia

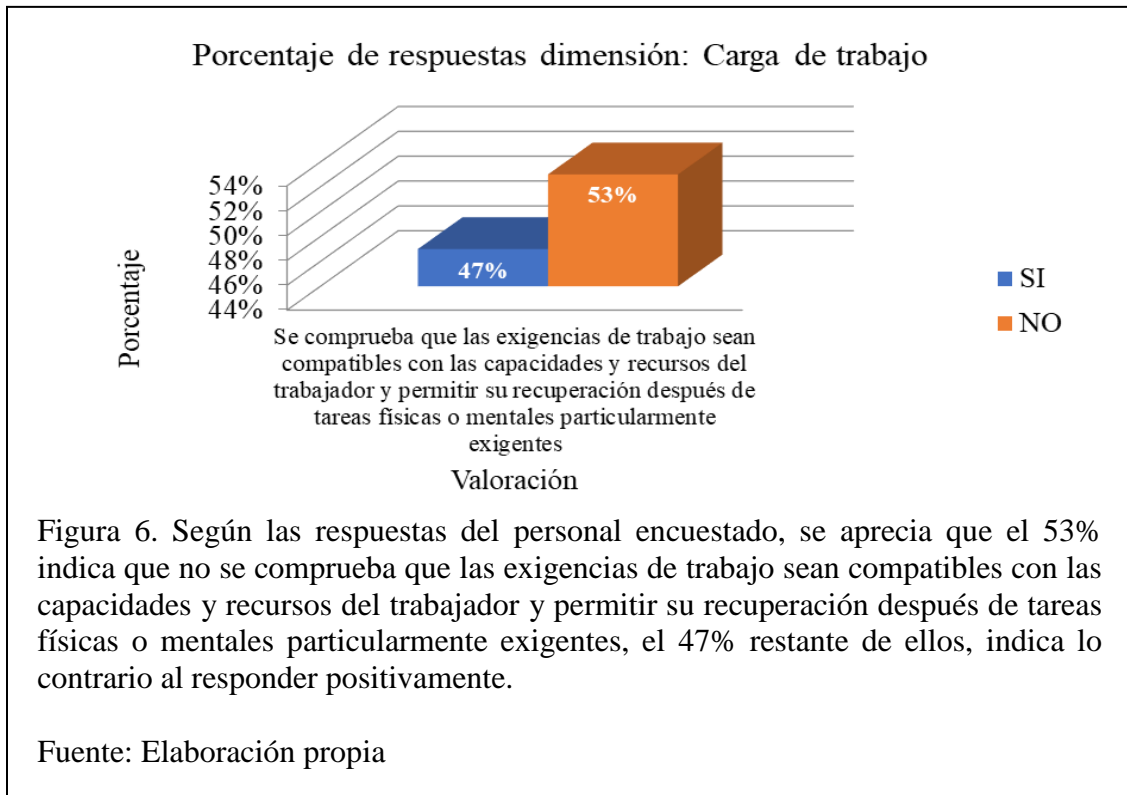


Tabla 11

Interrogante dimensión: Contenido

| DETALLE | SI | NO | FREC. |
|---|-----------|-----------|--------------|
| Se diseñan las tareas de forma que confieran sentido, estímulo, sensación de plenitud y la oportunidad de hacer uso de las capacitaciones | 16 | 14 | 30 |

Fuente: Elaboración propia

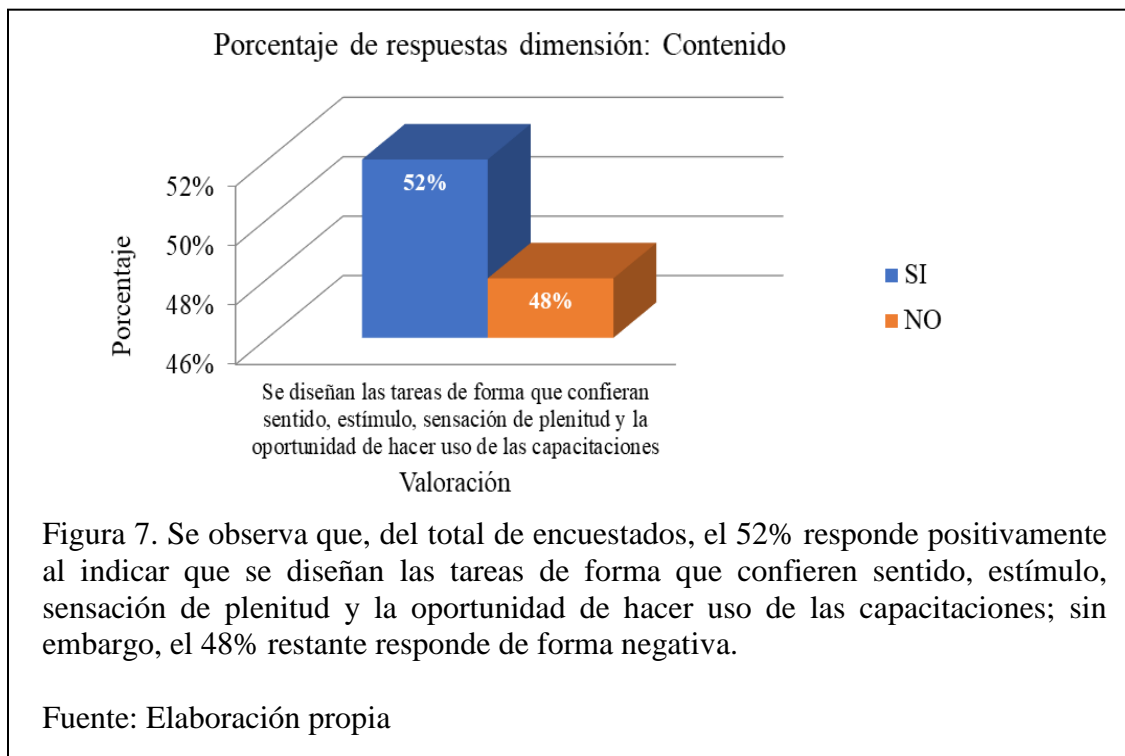


Tabla 12

Interrogante dimensión: Papeles

| DETALLE | SI | NO | FREC. |
|---|-----------|-----------|--------------|
| Se definen claramente los papeles y responsabilidades en el trabajo | 18 | 12 | 30 |

Fuente: Elaboración propia

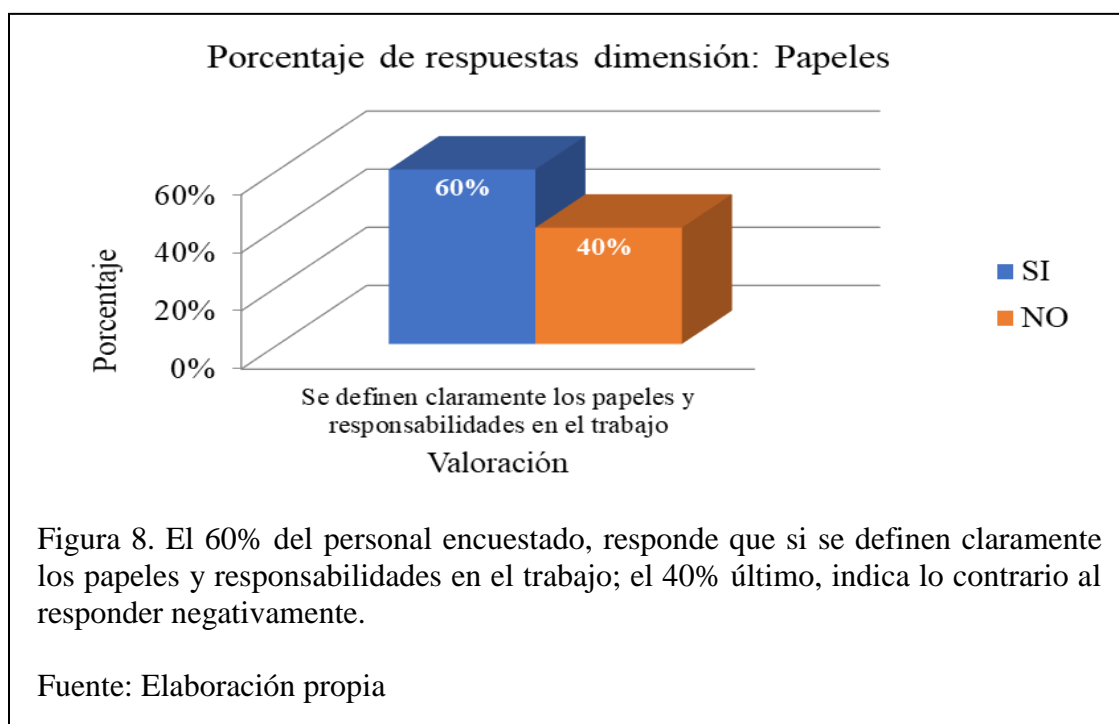


Figura 8. El 60% del personal encuestado, responde que si se definen claramente los papeles y responsabilidades en el trabajo; el 40% último, indica lo contrario al responder negativamente.

Tabla 13

Interrogante dimensión: Entorno social

| DETALLE | SI | NO | FREC. |
|---|-----------|-----------|--------------|
| Se crean oportunidades para la interacción social, incluidos el apoyo moral y la ayuda directamente relacionados con el trabajo | 14 | 16 | 30 |

Fuente: Elaboración propia

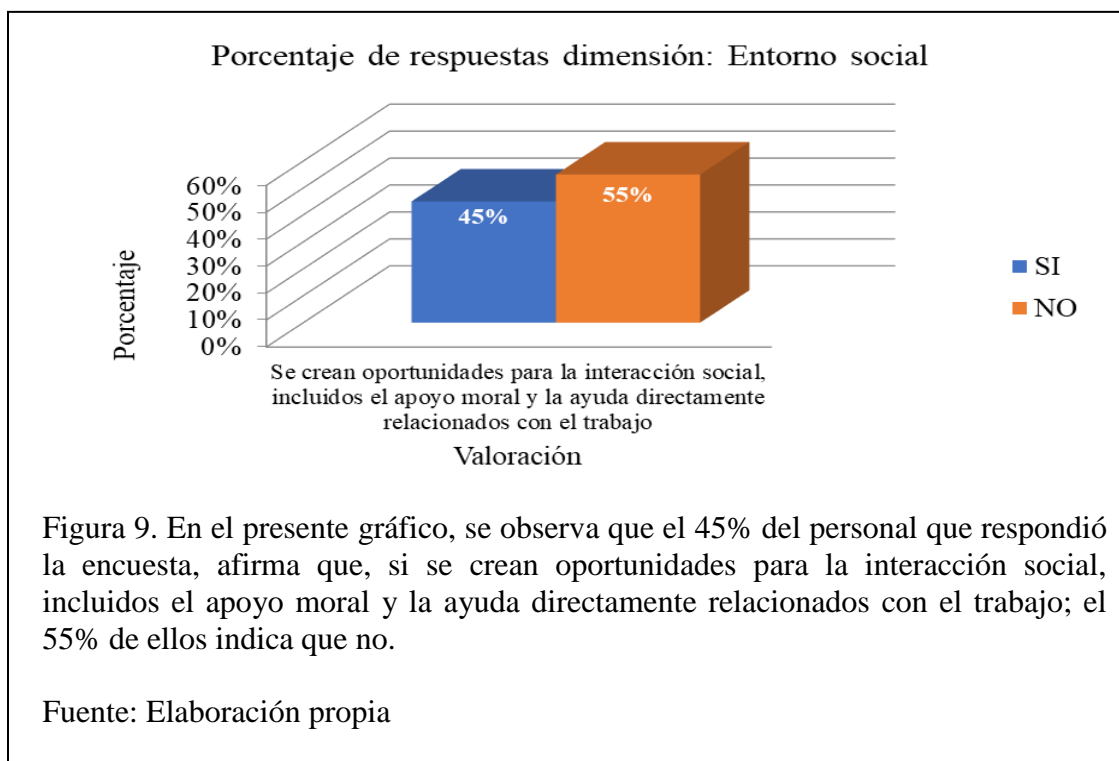


Tabla 14

Interrogante dimensión: Futuro

| DETALLE | SI | NO | FREC. |
|---|-----------|-----------|--------------|
| Se evita la ambigüedad en temas de estabilidad laboral y fomentar el desarrollo de la carrera profesional | 20 | 10 | 30 |

Fuente: Elaboración propia

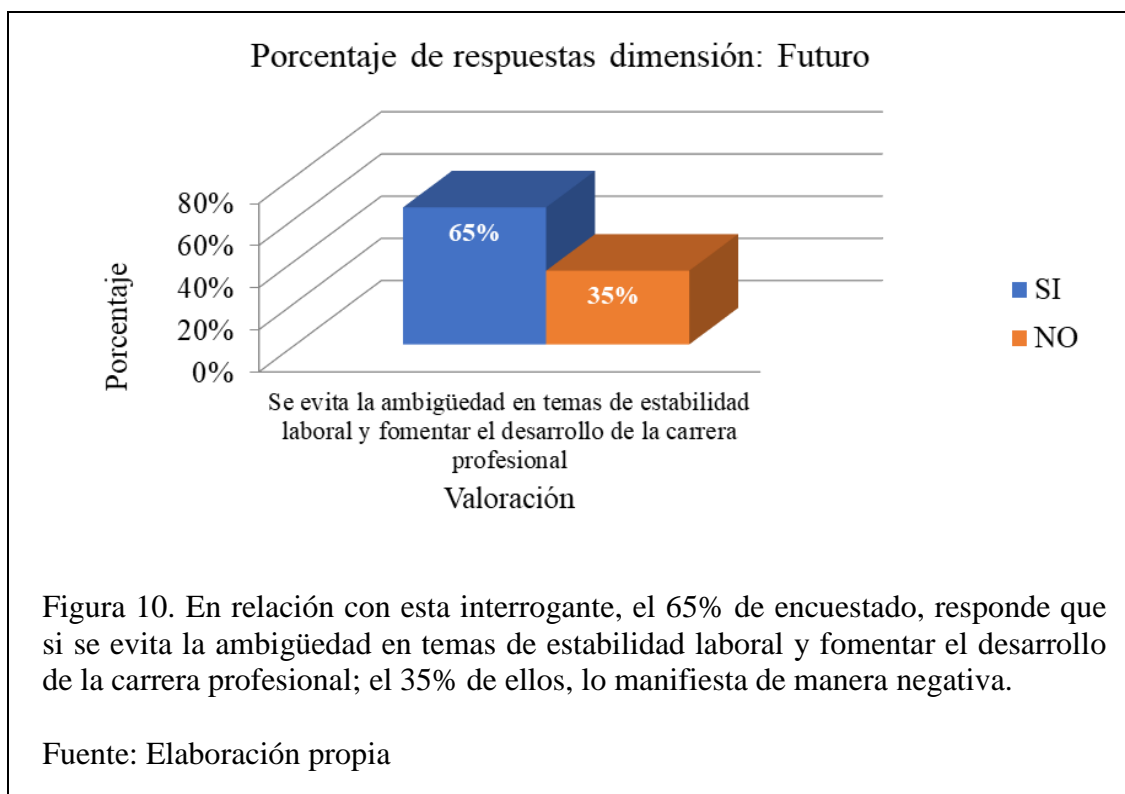


Tabla 15

Interrogante dimensión: Físicas

| DETALLE | SI | NO | FREC. |
|---|-----------|-----------|--------------|
| Existen continuos eventos clínicos que padecen de alteraciones y/o enfermedades crónicas o tienen la predisposición para ello | 18 | 12 | 30 |

Fuente: Elaboración propia

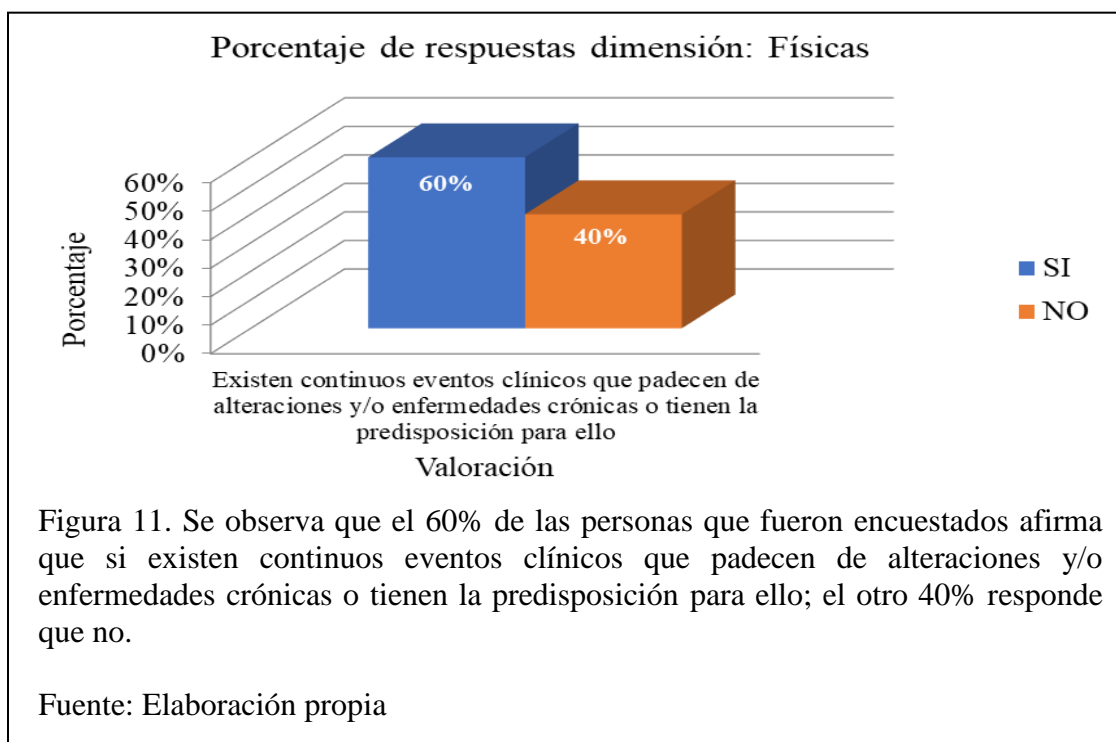


Tabla 16

Interrogantes dimensión: Psicológicas

| DETALLE | SI | NO | FREC. |
|---|-----------|-----------|--------------|
| Los trabajadores presentan signos de ansiedad, miedos y fobias | 12 | 18 | 30 |
| Los trabajadores presentan signos de depresión | 17 | 13 | 30 |
| Los trabajadores tienen constantemente explosiones emocionales o conductas impulsivas | 23 | 07 | 30 |

Fuente: Elaboración propia

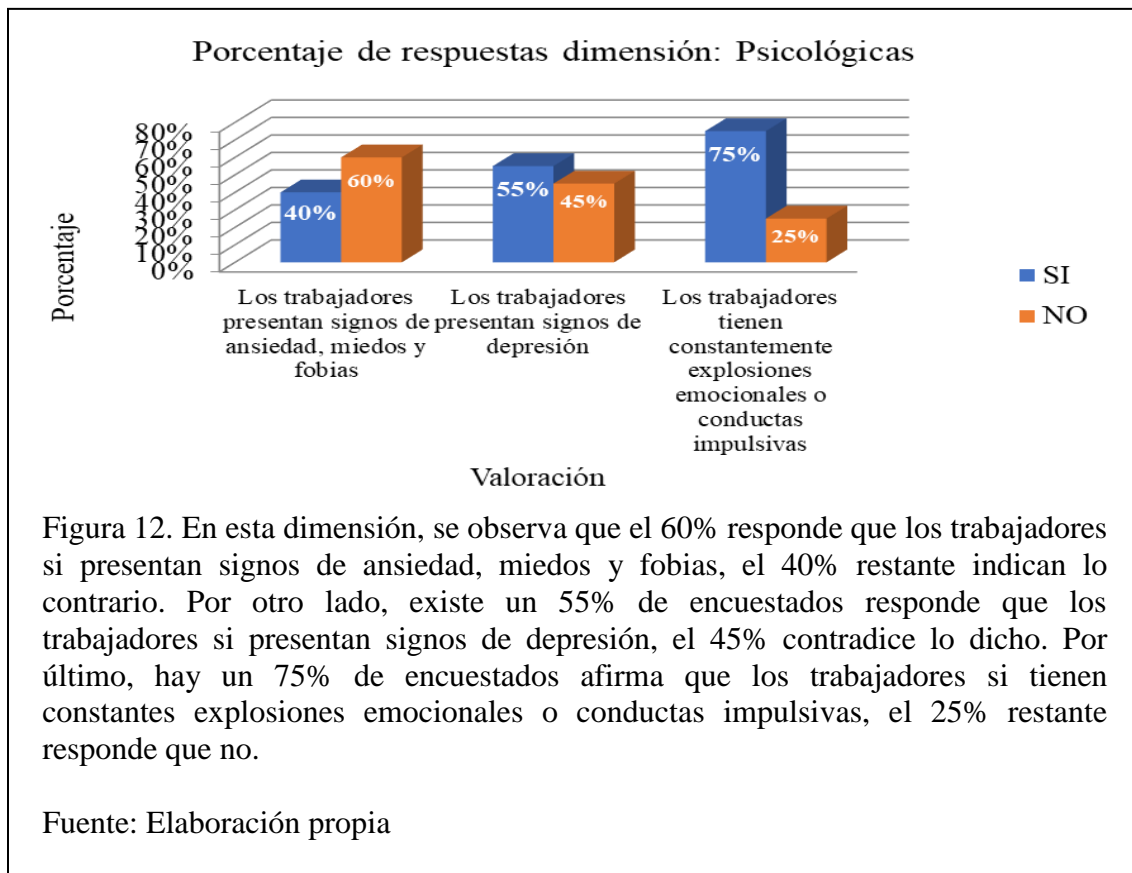


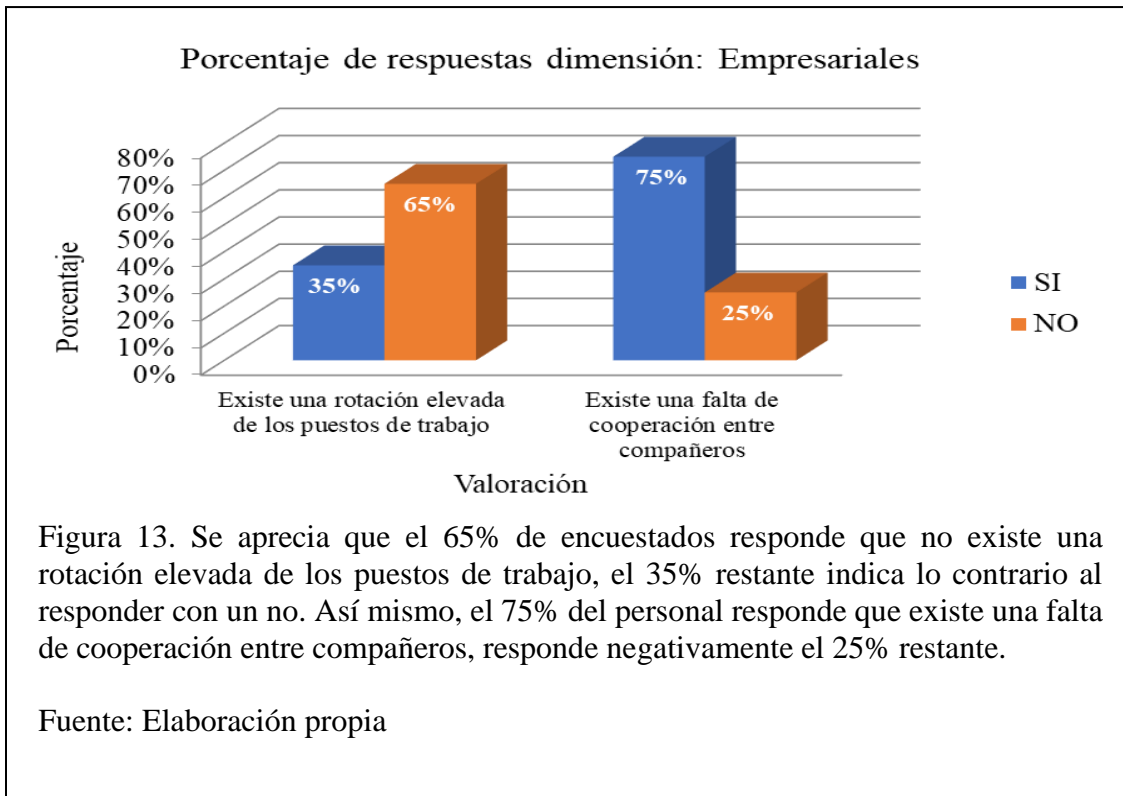
Figura 12. En esta dimensión, se observa que el 60% responde que los trabajadores si presentan signos de ansiedad, miedos y fobias, el 40% restante indican lo contrario. Por otro lado, existe un 55% de encuestados responde que los trabajadores si presentan signos de depresión, el 45% contradice lo dicho. Por último, hay un 75% de encuestados afirma que los trabajadores si tienen constantes explosiones emocionales o conductas impulsivas, el 25% restante responde que no.

Tabla 17

Interrogantes dimensión: Empresariales

| DETALLE | SI | NO | FREC. |
|---|-----------|-----------|--------------|
| Existe una rotación elevada de los puestos de trabajo | 11 | 19 | 30 |
| Existe una falta de cooperación entre compañeros | 23 | 07 | 30 |

Fuente: Elaboración propia



3.2. Resultados de la variable: Desempeño Laboral

Tabla 18

Interrogante dimensión: Contribución a la solución de problemas

| DETALLE | NUNCA | CASI NUNCA | A VECES | CASI SIEMPRE | SIEMPRE | FREC. |
|---|-------|------------|---------|--------------|---------|-------|
| Recibe capacitación para la solución de problemas | 01 | 06 | 10 | 08 | 05 | 30 |
| Recurre de manera inmediata a especialistas en caso ocurra un imprevisto en el área | 0 | 01 | 05 | 09 | 15 | 30 |

Fuente: Elaboración propia

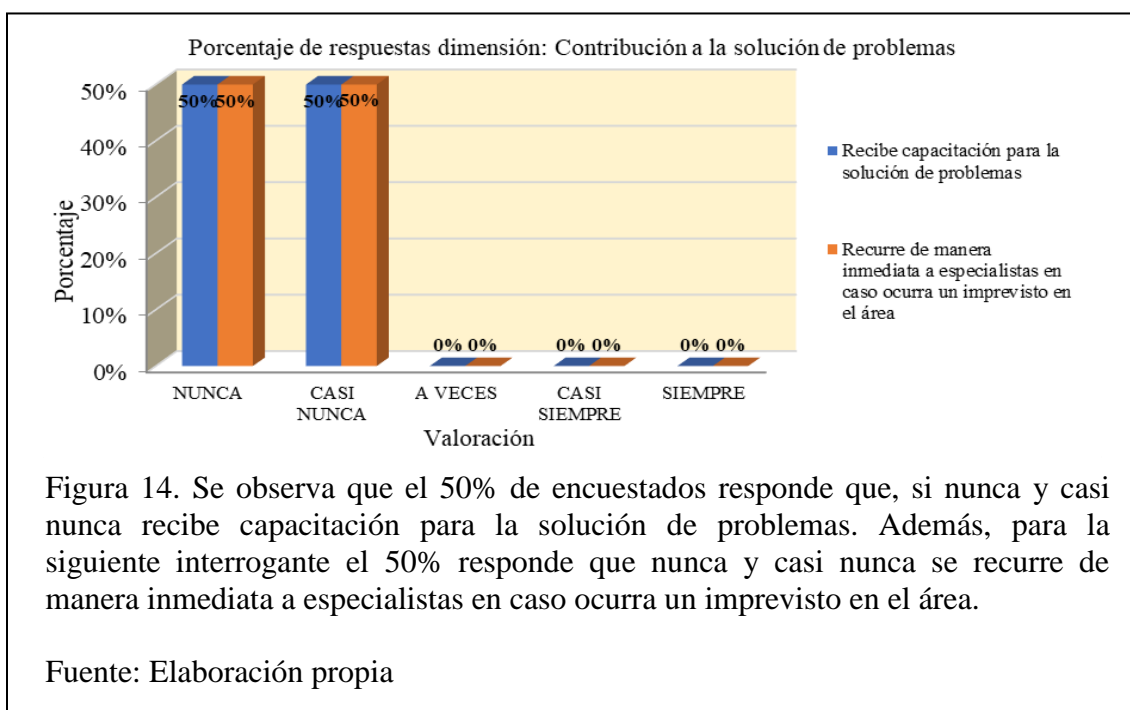


Figura 14. Se observa que el 50% de encuestados responde que, si nunca y casi nunca recibe capacitación para la solución de problemas. Además, para la siguiente interrogante el 50% responde que nunca y casi nunca se recurre de manera inmediata a especialistas en caso ocurra un imprevisto en el área.

Tabla 19

Interrogante dimensión: Metas empresariales

| DETALLE | NUNCA | CASI NUNCA | A VECES | CASI SIEMPRE | SIEMPRE | FREC. |
|------------------------------------|-------|---------------|------------|-----------------|---------|-------|
| Cumple con los plazos establecidos | 0 | 0 | 03 | 12 | 15 | 30 |

Fuente: Elaboración propia

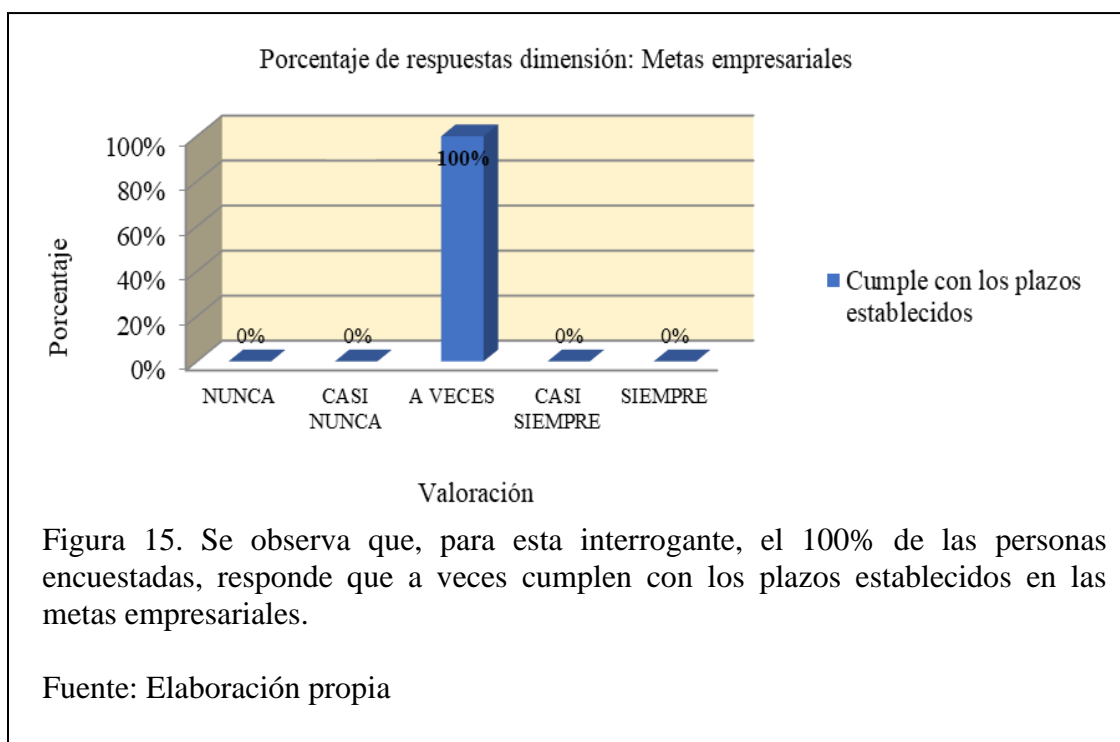


Tabla 20

Interrogante dimensión: Capacidad de los colaboradores

| DETALLE | NUNCA | CASI NUNCA | A VECES | CASI SIEMPRE | SIEMPRE | FREC. |
|--|-------|---------------|------------|-----------------|---------|-------|
| Las capacitaciones son evaluadas en el desarrollo de sus labores | 0 | 0 | 08 | 10 | 12 | 30 |

Fuente: Elaboración propia

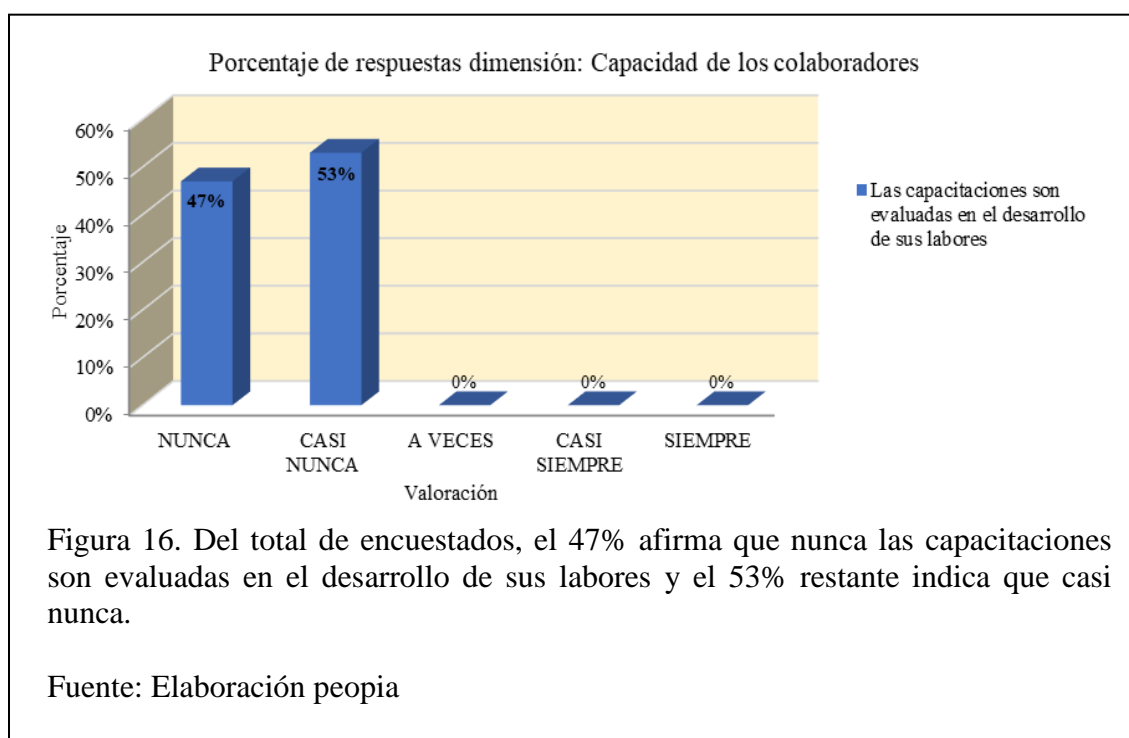


Tabla 21

Interrogantes dimensión: Jerarquía de la empresa

| DETALLE | NUNCA | CASI NUNCA | A VECES | CASI SIEMPRE | SIEMPRE | FREC. |
|--|-------|------------|---------|--------------|---------|-------|
| Respeto los niveles jerárquicos | 0 | 0 | 0 | 05 | 25 | 30 |
| Le cuesta iniciar una relación laboral con otras áreas | 03 | 06 | 08 | 06 | 07 | 30 |

Fuente: Elaboración propia

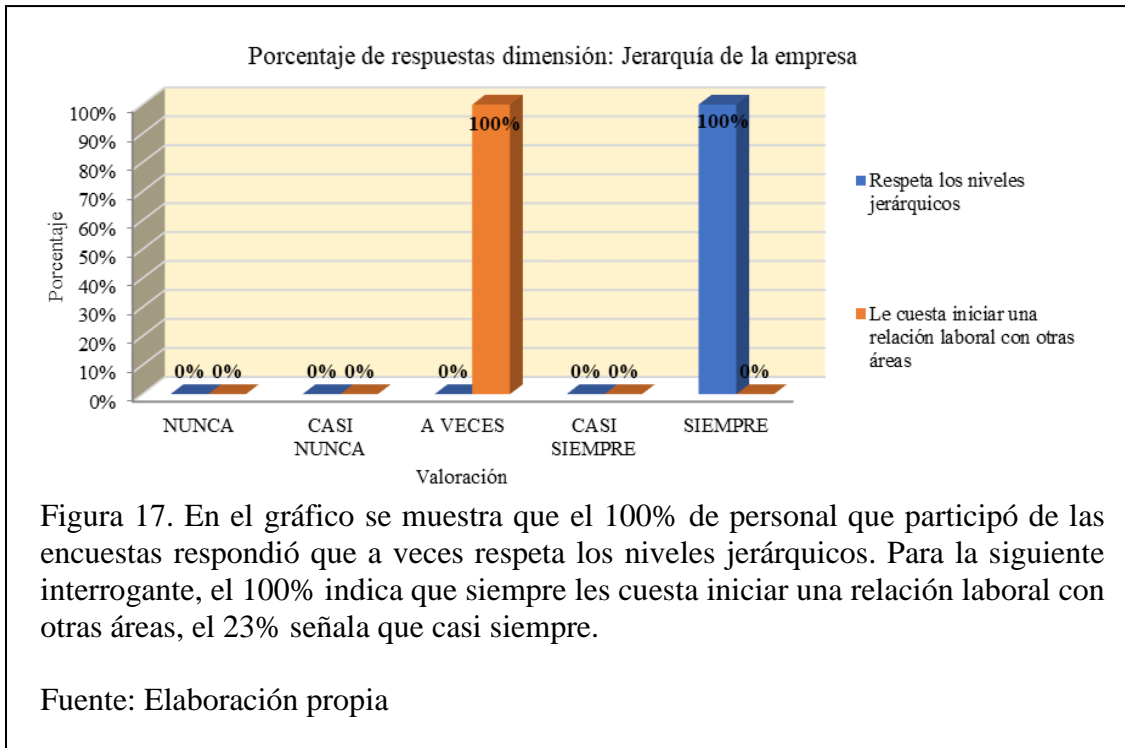


Tabla 22

Interrogantes dimensión: Política

| DETALLE | NUNCA | CASI NUNCA | A VECES | CASI SIEMPRE | SIEMPRE | FREC. |
|---|-------|------------|---------|--------------|---------|-------|
| Los conflictos son resueltos de la mejor manera | 03 | 03 | 08 | 06 | 10 | 30 |
| La empresa impulsa valores | 02 | 02 | 16 | 04 | 06 | 30 |

Fuente: Elaboración propia

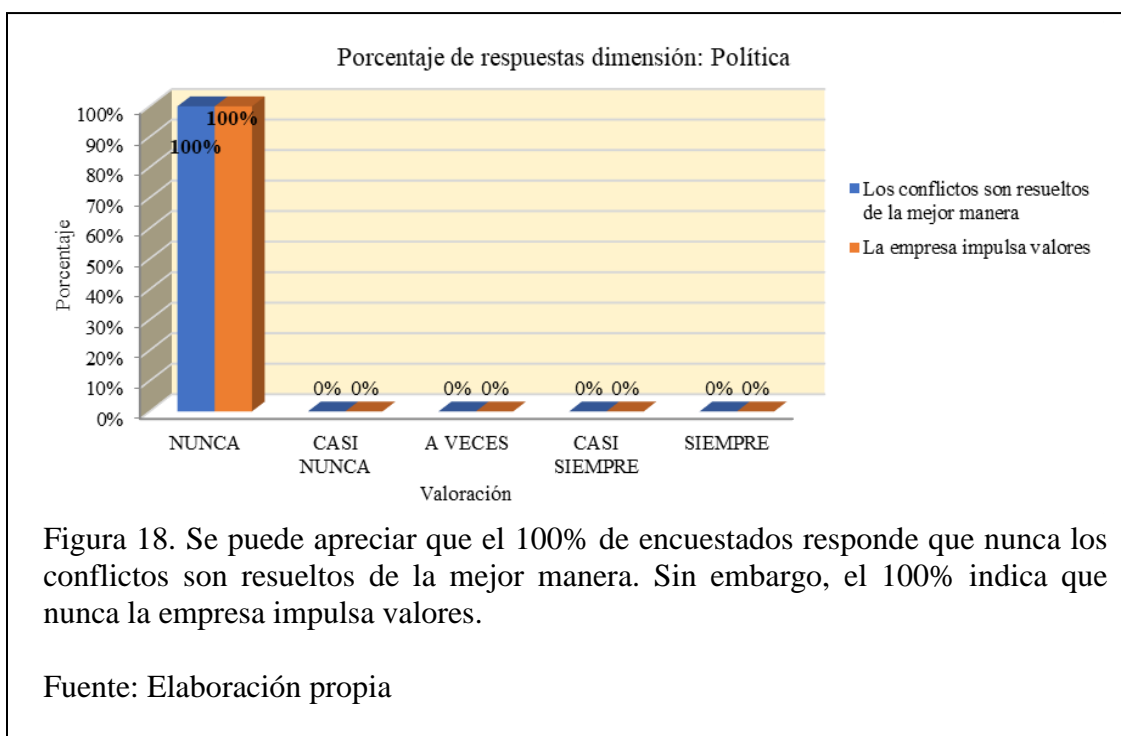


Tabla 23

Interrogantes dimensión: Producción

| DETALLE | NUNCA | CASI NUNCA | A VECES | CASI SIEMPRE | SIEMPRE | FREC. |
|--|-------|---------------|------------|-----------------|---------|-------|
| Se evalúa la calidad de su trabajo | 0 | 0 | 06 | 10 | 14 | 30 |
| Existen indicadores para medir su trabajo | 0 | 03 | 04 | 09 | 14 | 30 |
| Logra cumplir con los objetivos establecidos | 0 | 0 | 02 | 06 | 22 | 30 |

Fuente: Elaboración propia

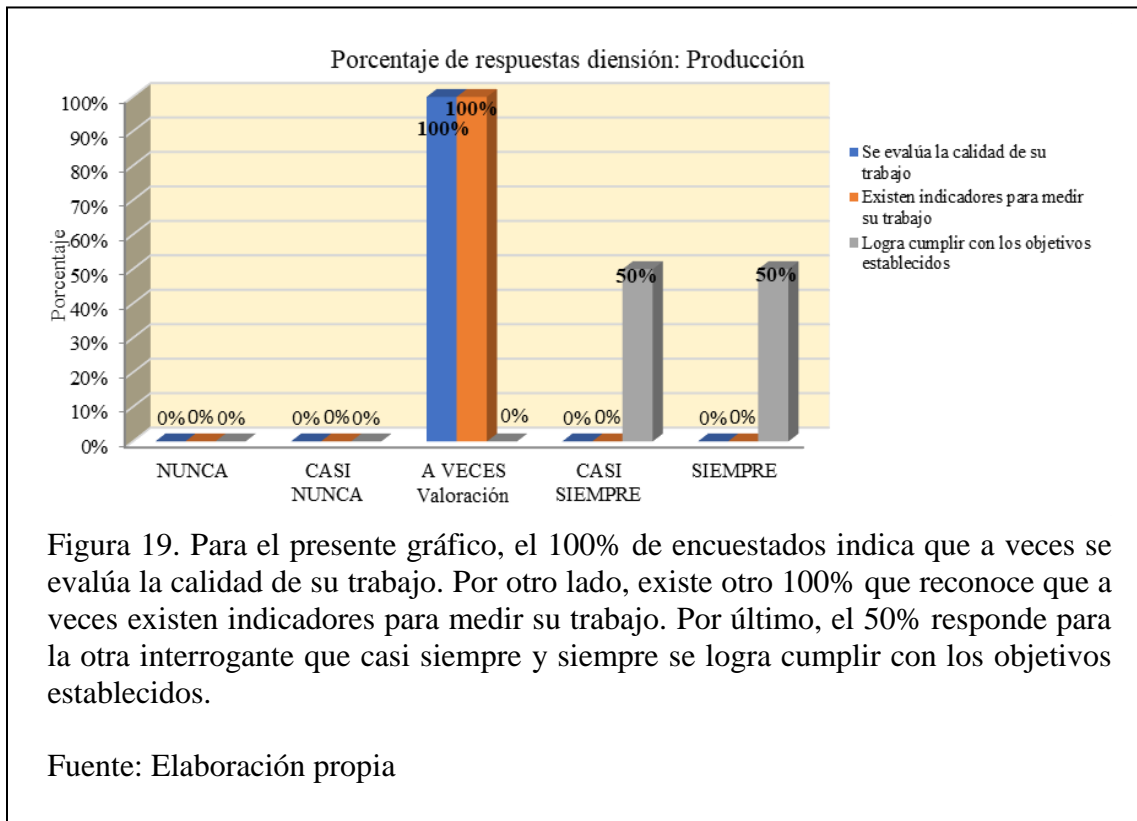


Tabla 24

Interrogantes dimensión: Recompensas

| DETALLE | NUNCA | CASI NUNCA | A VECES | CASI SIEMPRE | SIEMPRE | FREC. |
|---|-------|------------|---------|--------------|---------|-------|
| Se le reconoce por su buen trabajo | 0 | 05 | 12 | 07 | 06 | 30 |
| Se le otorga recompensas económicas por el logro de objetivos | 08 | 06 | 09 | 07 | 0 | 30 |

Fuente: Elaboración propia

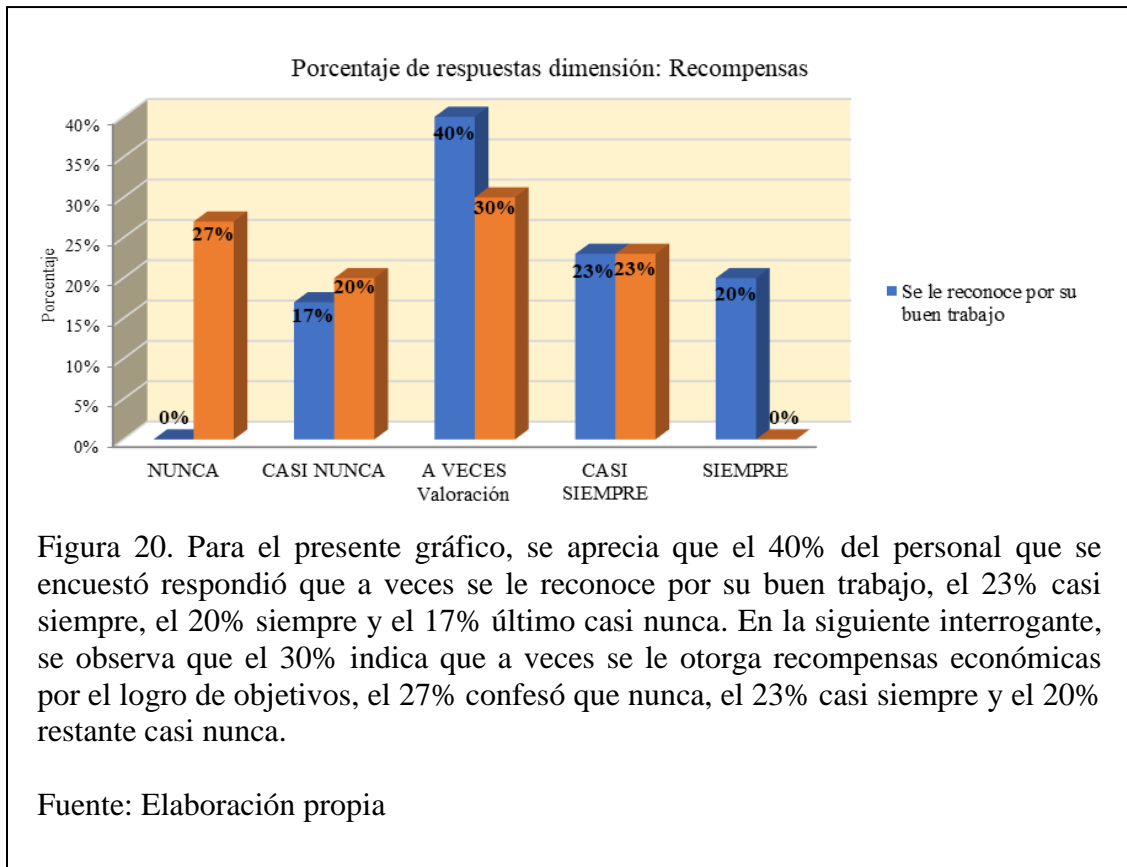


Figura 20. Para el presente gráfico, se aprecia que el 40% del personal que se encuestó respondió que a veces se le reconoce por su buen trabajo, el 23% casi siempre, el 20% siempre y el 17% último casi nunca. En la siguiente interrogante, se observa que el 30% indica que a veces se le otorga recompensas económicas por el logro de objetivos, el 27% confesó que nunca, el 23% casi siempre y el 20% restante casi nunca.

Tabla 25

Interrogantes dimensión: Satisfacción laboral

| DETALLE | NUNCA | CASI NUNCA | A VECES | CASI SIEMPRE | SIEMPRE | FREC. |
|---|-------|------------|---------|--------------|---------|-------|
| Se siente satisfecho por su trabajo | 0 | 0 | 0 | 14 | 16 | 30 |
| Se siente comprometido con su trabajo | 0 | 0 | 0 | 08 | 22 | 30 |
| Lo felicitan por su trabajo que desempeña | 02 | 07 | 06 | 05 | 10 | 30 |

Fuente: Elaboración propia

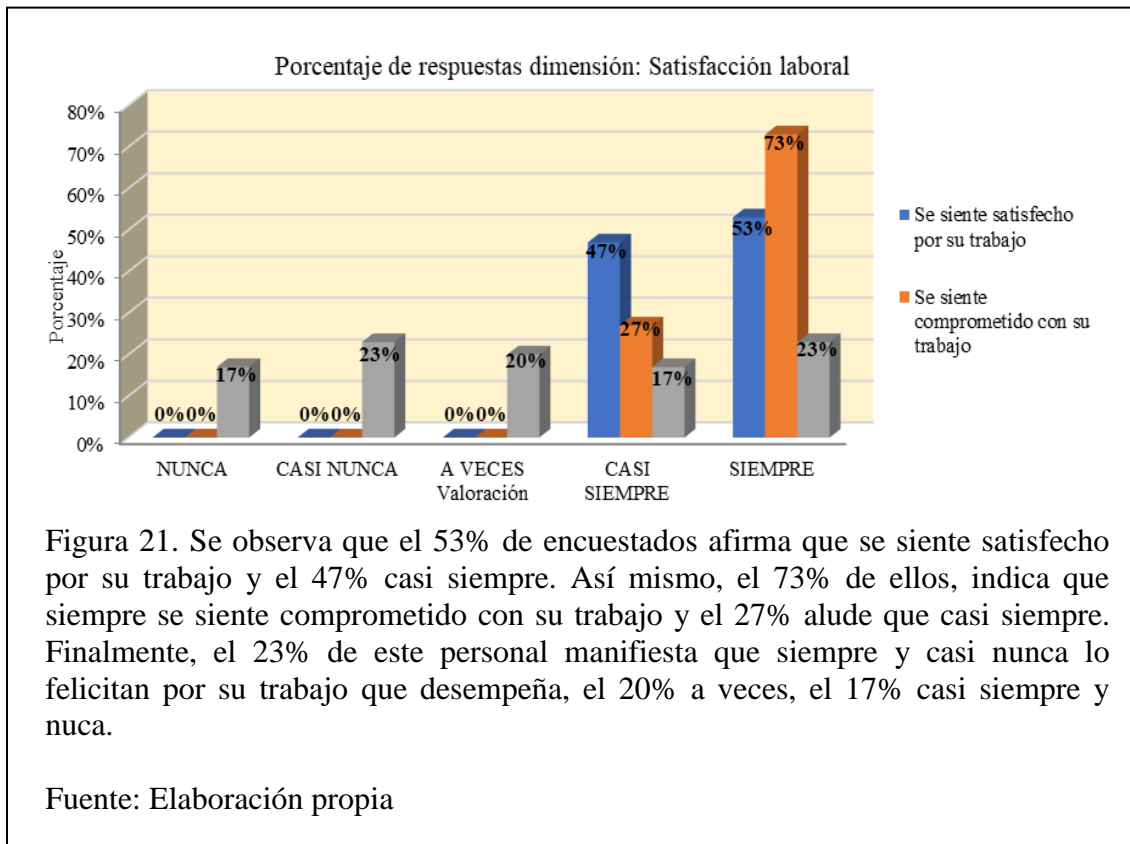


Tabla 26

Interrogante dimensión: Capacitación

| DETALLE | NUNCA | CASI NUNCA | A VECES | CASI SIEMPRE | SIEMPRE | FREC. |
|--|-------|------------|---------|--------------|---------|-------|
| Le brindan capacitaciones específicas según las funciones de su área | 0 | 0 | 08 | 18 | 04 | 30 |

Fuente: Elaboración propia

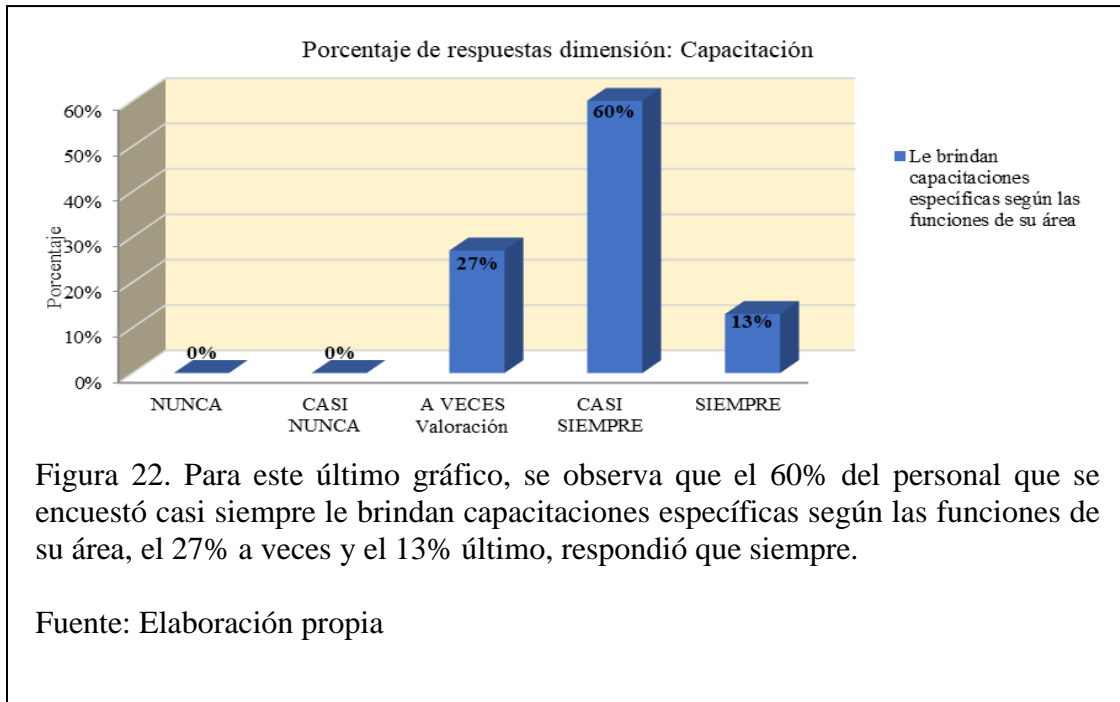


Figura 22. Para este último gráfico, se observa que el 60% del personal que se encuestó casi siempre le brindan capacitaciones específicas según las funciones de su área, el 27% a veces y el 13% último, respondió que siempre.

Fuente: Elaboración propia

3.3 Contrastación o prueba de hipótesis

3.3.1 Hipótesis General

H1: El estrés laboral influye positivamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Frutos Tongorrape S.A., Motupe 2018.

H0: El estrés laboral influye negativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Frutos Tongorrape S.A., Motupe 2018.

Tabla 27. Grado de influencia y nivel de significación entre el estrés laboral y el desempeño laboral

| | | Estrés laboral | Desempeño laboral |
|-----------------|-----------------------------|----------------|-------------------|
| Rho de Spearman | Estrés laboral | 1.000 | ,881 |
| | Coefficiente de correlación | | |
| | Sig. (bilateral) | . | ,000 |
| | N | 10 | 10 |
| | Desempeño laboral | ,881 | 1.000 |
| | Coefficiente de correlación | | |
| | Sig. (bilateral) | ,000 | . |
| | N | 10 | 10 |

Fuente: La autora

Al ser $p < 0,05$ ($p = 0,000$), se rechaza la hipótesis nula, por lo tanto:

Existe una influencia alta y directa ($r = 0,881$) entre el estrés laboral y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Frutos Tongorrape S.A. Motupe, 2018.

3.4 Análisis de las Alfas de Cronbach

Las encuestas fueron aplicadas al total de colaboradores de la empresa Frutos Tongorrape S.A. Motupe. Se evaluaron las variables estrés laboral y desempeño laboral.

Tabla 28. Alfa de Cronbach de las variables

| FACTORES | Alfa de Cronbach |
|------------------------------|------------------|
| Estrés Laboral – 21 Ítems | 0,981 |
| Desempeño Laboral – 17 Ítems | 0,982 |

Fuente: La autora

3.5. Discusión de resultados

En la investigación se estudiaron dos variables que fueron Estrés laboral y Desempeño laboral en donde se aceptó la hipótesis alterna la cual estableció que si existe una influencia estadísticamente significativa con un nivel Alpha de 0,881 entre el estrés laboral y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Frutos Tongorrape S.A. Motupe.

Los resultados mostraron la influencia del estrés laboral con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Frutos Tongorrape S.A. Motupe, en donde los resultados de la variable estrés laboral, según la dimensión ambiente físico, tabla 05 y Figura 01, la iluminación no es la adecuada (65%), igual que los niveles de temperatura (55%), existiendo además ruidos excesivos (65%). Respecto a la dimensión tareas (tabla 6 y figura 2); mostrado además que existen operaciones para realizar en poco tiempo, debido al volumen de trabajo (75%), carecen de procesos estandarizados de tareas para apremiar el tiempo (70%) y no existe una selección para que el trabajador tenga habilidades suficientes (55%). Así mismo en el aspecto organizacional (tabla 7 y figura 3) no existe claridad sobre el trabajo que se está desempeñando (55%), menos una prolongación de la cantidad de tiempo dedicado al trabajo (75%). Los horarios de trabajo (tabla 8 y figura 4) no se diseñan de manera que se eviten conflictos con las responsabilidades externas al trabajo (66%), siendo estos no estables y predecibles (60%); entre otros resultados como el no permitir que los trabajadores aporten ideas (tabla 9 y figura 5) a las decisiones o acciones que afecten a su trabajo (70%), comprobándose que las exigencias de trabajo (tabla 10 y figura 6) no son compatibles (53%), coincidiendo con el estudio realizado por Monsalve, Montero y Sánchez (2016), en su tesis: “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”; tuvieron como objetivo “determinar el estrés existente en los colaboradores de mencionada empresa”; la investigación fue “descriptiva-No experimental”; utilizaron como técnicas “la observación directa y encuesta; y como instrumentos el cuestionario y guía de observación”; la muestra de estudios ¡estuvo conformada por 26 colaboradores del departamento mencionado!. Concluyen que los “colaboradores del área de operaciones y logística tienen deficiente control en sus actividades; requieren de alta concentración; no realizan un adecuado trabajo en equipo ni

mantienen una buena comunicación, ello hace que se sientan frustrados, con excesivas responsabilidades y terminen por estresarse”.

Por otro lado, Gonzales (2014), en su tesis: “Estrés y desempeño laboral (estudio realizado en Serviteca Altense de Quetzaltenango)”, tuvo como objetivo “establecer la relación entre las dos variables de estudio mencionadas; la investigación fue de tipo correlacionar, utilizo el instrumento el cuestionario y como técnica la encuesta; la muestra lo conformaron 50 personas adultas, de los departamentos de mecánica, administración y ventas de la empresa Serviteca Altense S.A. de mencionada ciudad”. Concluye que “el estrés negativo, es ocasionado por la pésima relación y comunicación que existe entre los miembros de la empresa, por ello, es importante estar alerta a la manera como se está desempeñando el colaborador, como se está enfrentado al entorno, para evitar que se sientan estresados y afecte a la empresa”. Los resultados muestran que se “obtuvo un nivel de Alpha de 0.05, entre el desempeño y estrés laboral, indicando que si existe una alta relación entre ambas variables. Es importante, por la presente investigación se basa en identificar el nivel de relación entre el estrés y desempeño laboral, asimismo, afirma que el nivel alto de estrés en los talentos, terminan afectado su productividad y restringiendo el crecimiento de la empresa”.

Otro punto resaltante según la tabla 16 y figura 12, son los continuos eventos clínicos que padecen alteraciones y/o enfermedades crónicas (60%), los trabajadores presentan signos de depresión (55%) y tienen constantes explosiones emocionales o conductas impulsivas (75%); del mismo modo en la tabla 17 y figura 13, se muestra lue no existe una rotación elevada de los puestos de trabajo (65%) y existe una falta de cooperación entre compañeros (75%). El estrés laboral, se ha transformado en uno de los principales problemas de las empresas a nivel mundial, que termina desmotivando y restringiendo el adecuado desempeño de los colaboradores. También es considerado como las reacciones emocionales, conductuales y fisiológicas de los seres humanos, que son afectadas por frustraciones, carga laboral y angustia. Según la investigación realizada Chaves (2016); en su tesis: “El estrés laboral y su efecto en el desempeño de los trabajadores administrativos del área de gestión comercial de Electrosur S.A.”; tuvo como objetivo “determinar el efecto del estrés en el desempeño de los talentos; la investigación fue básica, descriptiva, correlacional-no experimental, la población

estuvo conformada por 32 colaboradores de mencionada empresa; utilizo como técnica de recolección de datos la encuesta y como instrumento el cuestionario”. Concluye que “el 75% de los talentos tienen poco apoyo por parte de la empresa y el 62% tiene excesivo trabajo lo que terminan por sentirse estresados”. Además, concluye que “para evitar el estrés en los colaboradores y afecte su productividad, se debe asignar las actividades respectivas a cada colaborador, formar equipos de trabajo y capacitar a los talentos, para evitar la sobrecarga laboral, por ello, resulta ser relevante para la investigación”.

Para la variable desempeño laboral, los resultados obtenidos se muestra en la tabla 18 y figura 14, que casi nunca y nunca se recibe capacitación para solucionar problemas (50%), igual sucede nunca y casi nunca se recurre de manera inmediata a especialista en caso ocurre un imprevisto en el área (50%), casi nunca (53%) y nunca (47%) las evaluación de las capacitaciones en el desarrollo de sus labores (tabla 20 y figura 16), se respeta los niveles jerárquicos (100%), a veces les cuesta iniciar una relación laboral con otras áreas (100%) según se detalla en la tabla 21 y figura 17; nunca los conflictos son resueltos de la mejor manera (100%), la empresa nunca impulsa valores (100%) mostrados en el resultado de la tabla 22 y figura 18; a veces se evalúa la calidad de su trabajo (100%), a veces existen indicadores para medir el mismo (100%), logando siempre y casi siempre con cumplir con los objetivos establecidos (50%) detallado en la tabla 23 y figura 19; a veces se le reconoce por su buen trabajo (40%), se otorga recompensas económica por el logro de objetivos (30%) observación realizada en la tabla 21 y figura 20; y casi siempre brindan capacitaciones específicas según las funciones de su área (60%) mostrado en la tabla 25 y figura 22, lo vertido se compara con el estudio realizado por Salirrosas y Rodríguez (2015), en su tesis: “Estrés laboral y desempeño de los asesores de banca por teléfono del banco de crédito del Perú, distrito de la Esperanza”, tuvieron como objetivo “determinar la relación entre el desempeño y estrés laboral, la investigación fue de tipo descriptiva correlacional, no experimental; con una muestra conformada por 175 personas, utilizo como técnica la encuesta acompañado del cuestionario”; Concluyen que “el exceso de trabajo, baja comunicación entre gerente y demás colaboradores, trabajo rutinario y más asesores, hace que los talentos se encuentren desmotivados, insatisfechos y altamente, para aliviar lo mencionado se requiera la fomentación de trabajo en equipo, alta comunicación y asignación de funciones de acuerdo a

la capacidad de los talentos. Es importante porque, consideran que el trabajo en equipo y la adecuada organización de las actividades, ayuda a que los talentos eviten en estrés y tengan un mejor desempeño”.

Así mismo, Llazo (2015), en su tesis: “Estrés laboral y su efecto en el desempeño de los trabajadores del Servicio Técnico Sole E.I.R.L., Trujillo, 2015”; tuvo como objetivo “identificar la relación existente entre las variables; la investigación fue descriptiva correlacional - no experimental; aplicó encuesta a los talentos de mencionada empresa; utilizando como instrumento el cuestionario”. Concluye que “el desempeño de los talentos se ve afectado hasta un 67% debido al estrés. Ya que el colaborador que tiene estrés cuenta con dificultades, para lograr los objetivos planteados, realizar sus actividades de forma eficiente y para concentrarse. Por ello, si un colaborador se encuentra desmotivado, frustrado, deprimido, con inadecuada actitud y humor, poca iniciativa, es considerado como una persona que sufre de estrés. Es considerado importante, para la investigación, ya que, considera que el estrés no solo afecta al desempeño de los talentos, sino también a la imagen de la empresa y nivel de satisfacción de los clientes”.

Adicional a lo descrito en los párrafos anteriores, puedo mencionar a Guerrero (2015), en su tesis: “Estrés laboral y riesgo psicosocial en colaboradores de una fábrica de Envases Industriales de Polipropileno-Chiclayo”, tuvo como objetivo “determinar la relación existente entre las variables de estudio; la investigación fue de tipo descriptiva no experimental, con una muestra conformada por 170 colaboradores, utilizo como instrumento el cuestionario y como técnica la encuesta”. Concluye que “si existe una relación directa entre las dimensiones de las variables mencionadas, que fueron: conflictos, autoestima, preparación, satisfacción entre otras. En vista de que, en la fábrica mencionada, encontró deficiencia en cuanto desempeño laboral, productividad, compromiso y concentración de los talentos, considera importante la implementación de estrategias basadas en motivación y capacitación, para hacer que los trabajadores interactúen, trabajen en equipos, y amplíen sus conocimientos y habilidades, para desarrollar adecuadamente sus actividades, por ello, se considera de importancia, para la presente investigación”.

IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1. Conclusiones

El estrés producido por diferentes factores dentro del ambiente laboral afecta el desempeño de los colaboradores de la empresa Frutos Tongorrape S.A. Motupe, variando de un departamento a otro; por lo tanto, problemas significativos en la misma. Así mismo, cuando existe un mal desempeño laboral de parte de los colaboradores, uno de los factores que lo produce es el estrés negativo, donde se hace necesario estar alerta a los factores resultantes del problema y tomar en cuenta que un estrés bien manejado puede favorecer a la empresa una mayor productividad.

De acuerdo con la investigación realizada y resultados obtenidos, se logró identificar que la mayoría de los colaboradores de la empresa Frutos Tongorrape S.A. Motupe, manifiestan niveles altos de estrés, cuyos resultados están por encima de este manifiestan niveles altos de estrés y los que sean menores se consideran bajos.

La investigación demostró que el estrés general y laboral genera en la organización conflictos que producen una disminución en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Frutos Tongorrape S.A. Motupe, de igual manera influye en los resultados; por lo que se acepta la existencia de una correlación estadísticamente significativa con un nivel Alpha de 0.881 entre el estrés laboral y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Frutos Tongorrape S.A. Motupe.

4.2. Recomendaciones

Es importante que los directivos de la empresa Frutos Tongorrape S.A. Motupe, implementen programas sobre la influencia que tiene el estrés laboral en el desempeño laboral de los colaboradores para reducir los índices de relación entre ambos y de esa manera dar un seguimiento específico a cada empleado.

Que los colaboradores de la empresa Frutos Tongorrape S.A. Motupe, asistan a sesiones regulares de técnicas de relajación para que de esa manera sus índices de estrés sean controlados por ellos y en su lugar de trabajo, para crear así un mejor ambiente y por consecuencia elevar el desempeño laboral.

El responsable de recursos humanos a través de especialistas, deben realizar pruebas constantes de estrés para determinar cómo se encuentran los niveles dentro de la empresa Frutos Tongorrape S.A. Motupe y de esta manera darles el seguimiento necesario a los resultados.

En la empresa Frutos Tongorrape S.A. Motupe, a través del responsable de recursos humanos, se pueden otorgar formas creativas para evaluar al personal constantemente y elevar sus niveles de desempeño por medio de incentivos los cuales servirán para motivar a sus colaboradores.

Brindar capacitación constante e incluso actividades recreativas con los colaboradores de la empresa Frutos Tongorrape S.A. Motupe, para implementar nuevas técnicas de trabajo y que el ambiente laboral sea más agradable, con ello se logrará reducir el estrés y el desempeño de sus colaboradores sea elevado.

REFERENCIAS

- Alfaro, M. C. (2012). Administración del personal. Recuerdo de file:///C:/Users/YEYMI/Downloads/Documents/Administracion_de_personal.pdf
- Bedoya, J. F. (2012). Estudio de la influencia del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores del área operativa en la empresa pública Correos del Ecuador. Recuperado de <file:///C:/Users/YEYMI/Downloads/Documents/T-UCE-0007-48.pdf>
- Bernal, C. A. (2010). Metodología de la investigación administración, economía, humanidades y ciencias sociales. Recuperado de [file:///C:/Users/Usuario/Downloads/Metodologia%20de%20la%20Investigacion%203edici%C3%B3n%20Bernal%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/Usuario/Downloads/Metodologia%20de%20la%20Investigacion%203edici%C3%B3n%20Bernal%20(1).pdf)
- Chaves, L. C. (2016). El estrés laboral y su efecto en el desempeño de los trabajadores administrativos del área de gestión comercial de ElectroSur S.A. (Tesis de pregrado). Recuperado de <http://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/UPT/80/1/chavez-lizbeth.pdf>
- Chiavenato. (2000). Administración de Recursos Humanos. Colombia: Mc Graw-Hill.
- Coaching, (2016). Combate el estrés laboral los secretos para no sentirse desbordado. Recuperado de https://books.google.com.pe/books?id=cWHyCwAAQBAJ&pg=PP1&lpg=PP1&dq=combate+el+estres+laboral+los+secretos+para+no+sentirse+desbordado&source=bl&ots=zBLI1yKK_6&sig=Ew0_NReZgp3UfxOjPNYZatcNVQo&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwi53P2n05nXAhVCmJAKHTDgBAAQ6AEITDAM#v=onepage&q=combate%20el%20estres%20laboral%20los%20secretos%20para%20no%20sentirse%20desbordado&f=false
- Dávila, J. E. y Díaz, M. (2015). Factores asociados al estrés laboral en docentes de educación básica en una Institución Educativa Nacional de Chiclayo (Tesis de pregrado). Recuperado de http://repositorio.umb.edu.pe/bitstream/UMB/60/1/Tesis%20Davila%20Sobrino%20_%20Diaz%20Valladolid.pdf
- Del Hoyo, M. A. (2004). Estrés Laboral. Recuperado de <http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FICHAS%20DE%20PUBLICACIONES/FONDO%20HISTORICO/DOCUMENTOS%20DIVULGATIVOS/DocDivulgativos/Fichero%20pdf/Estres%20laboral.pdf>

- Goicochea, L. Y. (2016). El estrés laboral y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de calzados Kiara del Distrito El Porvenir -Año 2016 (Tesis de pregrado). Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/502/goicochea_el.pdf?sequence=1
- Gonzales, R. (2014). Estrés y desempeño laboral (estudio realizado en Serviteca Altense de Quetzaltenango) (Tesis de pregrado). Recuperado de <file:///C:/Users/YEYMI/Downloads/Documents/Gonzalez-Mayra.pdf>
- Guerrero, M. (2015). Estrés laboral y riesgo psicosocial en colaboradores de una fábrica de Envases Industriales de Polipropileno Chiclayo (Tesis de pregrado). Recuperado de <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/uss/3070/1/2-TEISIS%20-%20MOSSUL%20GUERRERO%20CASTA%C3%91EDA%20-24-06-2017%20.pdf>
- Fernández, C. y Baptista, P. (2014) Metodología de la investigación. Recuperado de <http://www.mediafire.com/file/7n8p2lj3ucs2r3r/Metodolog%C3%ADa+de+la+Investigaci%C3%B3n+-+sampieri+-+6ta+EDICION.pdf>
- Ghiselli. (1998). Administración de Personal. Traducción José Real Gutiérrez.
- Heraldos (2017). Las personas que sufren un estrés laboral prolongado tienen más riesgo de algunos tipos de cáncer. Heraldos. Recuperado de <http://www.heraldo.es/noticias/suplementos/salud/2017/01/23/las-personas-que-sufren-estres-laboral-prolongado-tienen-mas-riesgo-algunos-tipos-cancer-1154995-1381024.html>
- Herrán, J. N. (2016). Diagnóstico del estrés laboral empresa Continental de Concentrados E.U. en la ciudad de Villavicencio (Tesis de pregrado). Recuperado de <http://repository.libertadores.edu.co/handle/11371/769>
- La República (2017). Estrés laboral es el principal problema que afecta a trabajadores. La Republica. Recuperado de <http://larepublica.pe/sociedad/892945-estres-laboral-es-el-principal-problema-que-afecta-trabajadores>
- Lira, J. (2016) Seis claves para superar el estrés laboral. Gestión. Recuperado de <https://gestion.pe/empleo-management/seis-claves-superar-estres-laboral-2101362>
- Mino, E. (2014). Correlación entre el clima organizacional y el desempeño en los trabajadores del restaurante de parrillas Marakos 490 del departamento de Lambayeque (Tesis de

- pregrado). Recuperado de http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/108/1/TL_Mino_Perez_EdgarMauricio.pdf
- 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 (Tesis de pregrado). Recuperado de <http://riuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/123456789/3962/1/monsalmontsanc.pdf>
- Noreña, A. L., Alcaraz-Moreno, N., Rojas, J. G. y Rebolledo-Malpica, D. (2012) Aplicabilidad de los criterios de rigor científico. Recuperado de <http://jbposgrado.org/icuali/Criterios%20de%20rigor%20en%20la%20Inv%20cualitativa.pdf>
- Quispe, S. K. (2016). Niveles de estrés y clima laboral en los colaboradores de una Empresa Privada de Lima. Recuperado de <http://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/AUTONOMA/366/1/QUISPE%20GAMIO%20%20SHERLLEY%20KATHERINE%20JULLY%20ROSSMERY.pdf>
- Robbins, Stephen, P., & Coulter, M. (2013). Administración. Un empresario Competitivo. Mexico: Pearson Educacion, Mexico.
- Robbins, S., y Judge, T. (2013). Comportamiento Organizacional. México: Pearson Educacion
- Salirrosas y Rodríguez (2015) en su tesis “Estrés laboral y desempeño de los asesores de banca por teléfono del banco de crédito del Perú, distrito de la Esperanza”
- Torres, X. y Baillés, e. (2014). Comprender el estrés. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=QSx3BwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=estres+laboral&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjEo7qVipnXAhVIOZAKHWF8Dv8Q6AEILjAC#v=onepage&q=estres%20laboral&f=false>
- Universia (2016). Personas entre 18 y 33 años son los más afectados por estrés. Universia. Recuperado de <http://noticias.universia.cl/en-portada/noticia/2013/02/25/1006944/personas-18-33-anos-son-mas-afectados-estres.html>
- Univesia (2017). El estrés: un problema para casi el 60 % de los peruanos. Univesia. Recuperado de <http://noticias.universia.edu.pe/cultura/noticia/2017/02/06/1149136/estres-problema-casi-60--peruanos.html#>

Vaca, S. M. (2017). Influencia del estrés laboral en el desempeño laboral de los agentes de seguridad del sector público de una entidad bancaria en las sedes de Quito, Cuenca y Guayaquil (Tesis de pregrado). Recuperado de file:///C:/Users/YEYMI/Downloads/Documents/UDLA-EC-TPO-2017-05.pdf

ANEXOS

CUESTIONARIO

Estimado Colaborador de la empresa Frutos Tongorrape S.A:

- I. OBJETIVO:** Obtener información acerca del nivel de estrés al que están sometidos y una breve autoevaluación del desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Frutos Tongorrape S.A.

Se agradece de antemano su colaboración, garantizándole que la información que Ud. nos brinda es anónima y en estricta reserva.

II. DATOS GENERALES

SEXO:

FEMENINO

MASCULINO

INSTRUCCIONES: A continuación, se le presenta una serie de proposiciones por favor sírvase marcar con una “X” la opción de su elección.

| ESTRÉS LABORAL | | | |
|----------------|---|----|----|
| ÍTEM | PROPOSICIONES | SI | NO |
| 1 | ¿La iluminación es adecuada para el rendimiento y la salud? | | |
| 2 | ¿Existe ruidos excesivos y/o reiterados? | | |
| 3 | ¿Existen niveles de temperaturas (altas y bajas)? | | |
| 4 | ¿Existen muchas operaciones para realizar en poco tiempo, debido al volumen de trabajo? | | |
| 5 | ¿Existen procesos estandarizados de tareas para ganar tiempo? | | |
| 6 | ¿La institución selecciona y/o motiva para que el trabajador tenga habilidades suficientes para la realización de las tareas? | | |
| 7 | ¿Existe claridad sobre el trabajo que estoy desempeñando, los objetivos de ese trabajo y el alcance de las responsabilidades? | | |
| 8 | ¿Existe una prolongación de la cantidad de tiempo dedicado al trabajo? | | |
| 9 | ¿Se elaboran horarios de trabajo de manera que eviten conflictos con las responsabilidades externas al trabajo? | | |
| 10 | ¿Los horarios son estables y predecibles? | | |
| 11 | ¿Se permite que los trabajadores aporten ideas a las decisiones o acciones que afecten a su trabajo? | | |
| 12 | ¿Se comprueba que las exigencias de trabajo sean compatibles con las capacidades y recursos del trabajador y permitir su recuperación | | |

| | | | |
|----|---|--|--|
| | después de tareas físicas o mentales particularmente exigentes? | | |
| 13 | ¿Se asignan las tareas de forma que confieran sentido, estímulo? sensación de plenitud y la oportunidad de hacer uso de las capacitaciones? | | |
| 14 | ¿Se definen claramente los papeles y responsabilidades en el trabajo? | | |
| 15 | ¿Se crean oportunidades para la interacción social, incluidos el apoyo moral y la ayuda directamente relacionados con el trabajo? | | |
| 16 | ¿Se evita la ambigüedad en temas de estabilidad laboral y fomentar el desarrollo de la carrera profesional? | | |
| 17 | ¿Los trabajadores presentan signos de ansiedad, miedos y fobias? | | |
| 18 | ¿Los trabajadores presentan signos de depresión? | | |
| 19 | ¿Los trabajadores tienen constantemente alteraciones emocionales o conductas impulsivas? | | |
| 20 | ¿Existe una rotación elevada de los puestos de trabajo? | | |
| 21 | ¿Existe una falta de cooperación entre compañeros? | | |

| DESEMPEÑO LABORAL | | | | | | |
|-------------------|---|-------|------------|---------|--------------|---------|
| ÍTEM | PROPOSICIONES | NUNCA | CASI NUNCA | A VECES | CASI SIEMPRE | SIEMPRE |
| 1 | Recibo capacitación para la solución de problemas | | | | | |
| 2 | Recurso de manera inmediata a especialistas en caso ocurra un imprevisto en mi área | | | | | |
| 3 | Cumplo con los plazos establecidos | | | | | |
| 4 | Las capacitaciones son evaluadas en el desarrollo de mis labores | | | | | |
| 5 | Respeto los niveles jerárquicos | | | | | |
| 6 | Me cuesta iniciar una relación laboral con otras áreas | | | | | |
| 7 | Los conflictos son resueltos de la mejor manera | | | | | |
| 8 | La empresa impulsa valores | | | | | |
| 9 | Se evalúa la calidad de mi trabajo | | | | | |
| 10 | Existen indicadores para medir mi trabajo | | | | | |
| 11 | Logro cumplir con los objetivos establecidos | | | | | |
| 12 | Se le reconoce por su buen trabajo | | | | | |
| 13 | Se le otorga recompensas económicas por el logro de objetivos | | | | | |
| 14 | Me siento satisfecho con mi trabajo | | | | | |
| 15 | Me siento comprometido con mi trabajo | | | | | |
| 16 | Me felicitan por el trabajo que desempeño | | | | | |
| 17 | Me brindan capacitaciones específicas según las funciones de mi área | | | | | |

¡Gracias por su colaboración!

Matriz de consistencia

Proyecto de Investigación: No Experimental - Correlacional

TÍTULO: EL ESTRÉS LABORAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA FRUTOS TONGORRAPE S.A. MOTUPE, 2018

| PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA | OBJETIVOS | HIPÓTESIS | VARIABLES E INDICADORES | MUESTRA | DISEÑO | INSTRUMENTO |
|--|---|---|---|---|---|-------------------------|
| ¿Cómo influye el estrés laboral en el desempeño de los colaboradores en la empresa Frutos Tongorrape S.A. de Motupe, 2018? | <p>Objetivo General Determinar cómo influye el estrés laboral en el desempeño de los colaboradores en la empresa Frutos Tongorrape S.A. de Motupe, 2018</p> <p>Objetivos Específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> Identificar los factores que generan el estrés laboral de los colaboradores de la empresa Frutos Tongorrape S.A., Motupe 2018 Identificar el nivel de estrés en los colaboradores de la empresa Frutos Tongorrape S.A., Motupe, 2018 Determinar el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Frutos Tongorrape S.A., Motupe, 2018 | <p>H1: El estrés laboral influye positivamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Frutos Tongorrape S.A., Motupe 2018.</p> <p>H0: El estrés laboral influye negativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Frutos Tongorrape S.A., Motupe 2018.</p> | <p>Variable Independiente Estrés Laboral</p> <ul style="list-style-type: none"> Estresores Prevención Consecuencias <p>Variable Dependiente Desempeño Laboral</p> <ul style="list-style-type: none"> Conocimiento Estructura Motivación | <p>Población y muestra La población y muestra en estudio estuvo conformada por el total de colaboradores de la empresa Frutos Tongorrape S.A., Motupe, correspondiendo a un total de 30 colaboradores.</p> | <p>Tipo y Diseño de Investigación No Experimental Correlacional</p> <div style="text-align: center;"> </div> <p>Donde: Ox = Variable Estrés Laboral Oy = Variable Desempeño Laboral r = Relación</p> | Encuesta - Cuestionario |

ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE INFORME DE INVESTIGACIÓN

Yo, Juan Montenegro Ordoñez, docente del Curso Taller Actualización de Tesis y Artículos Científicos en la USS de la EAP Administración y revisor de la investigación aprobada mediante Resolución N° 1077-2018/FACEM-USS, presentada por el estudiante Chuzón Roque Ana Melliza, titulada “EL ESTRÉS LABORAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA FRUTOS TONGORRAPE S.A. MOTUPE, 2018”

Puedo constar que la misma tiene un índice de similitud del 09% verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el programa Urkund.

Por lo que concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con lo establecido en la Resolución Rectoral N° 0117-2018/USS, que aprueba las políticas para evitar plagio y uso de Urkund en la USS, para el año 2018.

Pimentel, 25 de Septiembre del 2018


Mg. Juan Montenegro Ordoñez
DNI N° 16677406

Urkund Analysis Result

Analysed Document: INFORME_TESIS_Chuzon_
 Roque_Ana_Melliza_EAP_Administración.doc (D41794128)
 Submitted: 9/25/2018 11:41:00 PM
 Submitted By: megoonesimo@crece.uss.edu.pe
 Significance: 9 %

Sources included in the report:

Pozo_Cruz_Informe Parcial-Urkund.docx (D40468286)
 Pozo_Cruz_Informe Parcial-Urkund.docx (D40469697)
 PACHERRES VENTURA STEFANNY SOLANHS DEL MILAGRO.docx (D40182173)
 TESIS ACEPTADA DE JOSE LUIS POR ESPECIALISTA ADMINISTRATIVO PARA ENVIAR
 PROF.CLAUDIA URBINA.docx (D41272999)
 Ultima tesis enviada (JLA).docx (D40795053)
 Pozo_Cruz_Avance 04_Nuevo esquema.docx (D40277957)
 URKUND MAITE MENESES-1.pdf (D37191267)
 Pozo_Cruz_Informe Final.docx (D40590040)
<http://upcommons.upc.edu/handle/2117/95845>
<http://upcommons.upc.edu/handle/2117/94876>
<https://prezi.com/lnrdf9ku9voi/influencia-del-estres-en-el-desempeno-laboral-de-los-trabaj/>
<https://www.dinero.com/administracion/estrategia/negocios/articulo/crece-estres-laboral-mundo/89544>
<http://riuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/123456789/3060/1/Halvarez>
http://repo.uta.edu.ec/bitstream/123456789/1631/1/PSIN_11.pdf
<http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/1004/CHAVEZ%20P.%252C%20SILA%253B%20DE%20LA%20CRUZ%20P.%252C%20CHARLOT%20Y%20SALCEDO%20Q.%252C%20JULIO%20C..pdf?sequence=1&isAllowed=y>
<http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/10327?show=full>
<http://repositorio.upeu.edu.pe/handle/UPEU/941>
<https://de.slideshare.net/pedrocueto/pineda/tesis-estres-laboral>
<http://madridsalud.es/el-estres-laboral-y-su-prevencion/>
http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/6895/Zaraza_Colque_Yanet_Giovana.pdf?sequence=1&isAllowed=y
<http://refi.upnorte.edu.pe/handle/11537/1405/browse?type=subject&value=Desempe%C3%B1o+laboral>
<http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/7304/1/T-UCE-0007-232i.pdf>
<http://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/12054>
http://www.academia.edu/9177259/Tema_EL ESTR%C3%89S LABORAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPE%C3%89S LABORAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPE%C3%89S



FORMATO Nº T1-CI-USS AUTORIZACIÓN DEL AUTOR (ES)

(LICENCIA DE USO)

Pimentel, 25 de Septiembre del 2018

Señores
Centro de Información
Universidad Señor de Sipán
Presente.-


Los suscritos:

Chuzon Roque Ana Melliza con DNI 73323005.

En mí (nuestra) calidad de autor (es) exclusivo (s) del trabajo de grado titulado: "EL ESTRÉS LABORAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA FRUTOS TONGORRAPE S.A. MOTUPE, 2018", presentado y aprobado en el año 2018 como requisito para optar el grado de LICENCIADO, de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES; de la Escuela Profesional de Administración por medio del presente escrito autorizo (autorizamos) al Centro de Información de la Universidad Señor de Sipán para que, en desarrollo de la presente licencia de uso total, pueda ejercer sobre mi (nuestro) trabajo y muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad representado en este trabajo de grado, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera:

- Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo de grado a través del Repositorio Institucional en la página Web del Centro de Información, así como de las redes de información del país y del exterior.
- Se permite la consulta, reproducción parcial, total o cambio de formato con fines de conservación, a los usuarios interesados en el contenido de este trabajo, para todos los usos que tengan finalidad académica, siempre y cuando mediante la correspondiente cita bibliográfica se le dé crédito al trabajo de grado y a su autor.

De conformidad con la ley sobre el derecho de autor decreto legislativo Nº 822. En efecto, la Universidad Señor de Sipán está en la obligación de respetar los derechos de autor, para lo cual tomará las medidas correspondientes para garantizar su observancia.

| APELLIDOS Y NOMBRES | NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD | FIRMA |
|--------------------------|----------------------------------|---|
| Chuzon Roque Ana Melliza | 73323005 |  |

“AÑO DEL DIALOGO Y LA RECONCILIACION NACIONAL”

Motupe, Junio del 2018

Sr:

**Victor Raúl Olaya Ponce
Administrador de Frutos Tongorrape S.A
Presente.**

**Asunto: Solicito autorización para aplicación
de trabajo de investigación.**

De mi especial consideración:

Es grato dirigirme a usted para expresarle mi cordial saludo a nombre de la Escuela Profesional de Administración, Facultad de Ciencias Empresariales, de la Universidad Señor de Sipán, asimismo teniendo presente su alto espíritu de colaboración, le solicito gentilmente me autorice el ingreso a la entidad, para desarrollar mi trabajo de investigación denominado “ EL ESTRÉS LABORAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA FRUTOS TONGORRAPE S.A, MOTUPE 2018, en horarios coordinado en su despacho.

Por lo que pido a Ud. me brinde las facilidades del caso a fin de no tener inconvenientes.

Agradezco por anticipado la atención que brinde al presente y sin otro particular aprovecho la oportunidad para renovar la muestra de mi especial consideración y estima.

Chuzón Roque Ana Melliza
DNI: 73323005

*Recibido. 22/06/2018
Hrs. 10 AM.*

FRUTOS
Victor Olaya Ponce
Victor Olaya Ponce
ADMINISTRADOR

“AÑO DEL DIALOGO Y LA RECONCILIACION NACIONAL”

AUTORIZACIÓN

YO:

Victor Raúl Olaya Ponce, Administrador de la empresa Frutos Tongorrape S.A
Motupe, autorizo a la estudiante.

Chuzón Roque Ana Melliza

Para que se le brinde las facilidades en el desarrollo de su trabajo de
investigación en la entidad, sin que presente inconvenientes en cuanto a la
información que solicite.

Motupe, Junio del 2018.


FRUTOSA
Victor Olaya Ponce
ADMINISTRADOR

DECLARACIÓN JURADA

DATOS DEL AUTOR: Autor Autores

Chuzón Roque Ana Melliza

Apellidos y nombres

73323005

DNI N°

2151812259

Código N°

Presencial

Modalidad de estudio

Administración

Escuela académico profesional

Ciencias Empresariales

Facultad de la Universidad Señor de Sipán

Ciclo X

DATOS DE LA INVESTIGACIÓN

Proyecto de investigación Informe de investigación

DECLARO BAJO JURAMENTO QUE:

1. Soy autor o autores del proyecto e informe de investigación titulado

El estrés laboral y su influencia en el desempeño de los colaboradores de la empresa Frutos Tongorrape SA. Motupe, 2018.

La misma que presento para optar el grado de:

Licenciado en Administración

2. Que el proyecto y/o informe de investigación citado, ha cumplido con la rigurosidad científica que la universidad exige y que por lo tanto no atentan contra derechos de autor normados por Ley.
3. Que no he cometido plagio, total o parcial, tampoco otras formas de fraude, piratería o falsificación en la elaboración del proyecto y/o informe de tesis.
4. Que el título de la investigación y los datos presentados en los resultados son auténticos y originales, no han sido publicados ni presentados anteriormente para optar algún grado académico previo al título profesional.

Me someto a la aplicación de normatividad y procedimientos vigentes por parte de la UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN y ante terceros, en caso se determinara la comisión de algún delito en contra de los derechos del autor.


Chuzón Rpqe Ana Melliza
DNI N° 73323005



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN
CARTILLA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

| | |
|---|--|
| 1. NOMBRE DEL EXPERTO | JUAN MONTENEGRO ORDÓÑEZ |
| 2. ESPECIALIDAD | Psicólogo. |
| 3. TÍTULO Y GRADO ACADÉMICO OBTENIDO | MAESTRO EN INVESTIGACIÓN Y DOCENCIA. |
| 4. EXPERIENCIA (AÑOS) | 09 |
| 5. INSTITUCIÓN DONDE LABORA | USS |
| 6. CARGO | DOCENTE. |
| TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN | |
| El estrés laboral y su influencia en el desempeño de los colaboradores de la empresa Frutos Tongorrape S.A. Motupe, 2018. | |
| A. NOMBRE DE LA TESISTA | Chuzón Roque Ana Melliza |
| B. INSTRUMENTO EVALUADO | Cuestionario |
| C. OBJETIVO DEL INSTRUMENTO | El objeto del instrumento es medir las variables del Estrés laboral y desempeño laboral que existe en la empresa Frutos Tongorrape S.A, en Motupe, año 2018. |
| D. DETALLE DEL INSTRUMENTO | El instrumento consta de 40 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación. |

| | |
|---|---|
| 7. FIRMA Y DNI | |
| 8. INSTRUCCIONES | |
| EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "A" SI ESTÁ DE "ACUERDO" O CON EL ITEM "D" SI ESTÁ EN "DESACUERDO", SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS. | |
| 9. PREGUNTAS | |
| ESTRÉS LABORAL | |
| Ambiente físico | |
| 1. ¿La iluminación es adecuada para el rendimiento, la salud y el bienestar psicológico? | A() D(<input checked="" type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: <u>PUEDEN DESCONOCER "BIENESTAR PSICOLÓGICO"!</u> |
| SI () NO () | |
| 2. ¿Existen ruidos excesivos y/o reiterados? | A(<input checked="" type="checkbox"/>) D() SUGERENCIAS: _____ |
| SI () NO () | |
| 3. ¿Existen niveles de temperaturas (altas o bajas)? | A() D(<input checked="" type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: <u>PUEDEN SER OZ PREGUNTAS.</u> |
| SI () NO () | |
| Tareas | |
| 4. ¿Existen muchas operaciones para realizar en poco tiempo, debido al volumen de trabajo? | A(<input checked="" type="checkbox"/>) D() SUGERENCIAS: _____ |
| SI () NO () | |
| 5. ¿Existen procesos estandarizados de tareas para <u>apremiar</u> el tiempo? | A() D(<input checked="" type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: <u>PUEDEN SER "GANAR", POR EJEMPLO.</u> |
| SI () NO () | |

| | |
|--|--|
| <p>6. ¿La institución selecciona y/o motiva para que el trabajador tenga habilidades suficientes para la realización de las tareas?</p> <p>SI () NO ()</p> | <p>A () D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> |
| <p>Organizacionales</p> | |
| <p>7. ¿Existen conflictos de rol por órdenes subjetivas y los propios deseos, metas y valores del individuo?</p> <p>SI () NO ()</p> | <p>A () D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p><u>SUSTITUIR ROL.</u></p> <p><u>¿ORDENES DE QUIÉN?</u></p> <p>_____</p> |
| <p>8. ¿Existe claridad sobre el trabajo que se está desempeñando, los objetivos de ese trabajo y el alcance de las responsabilidades?</p> <p>SI () NO ()</p> | <p>A () D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p><u>EN PRIMERA PREGUNTA: ¿QUE ESTOY...?</u></p> <p>_____</p> |
| <p>9. ¿Existe una prolongación de la cantidad de tiempo dedicado al trabajo?</p> <p>SI () NO ()</p> | <p>T () D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> |
| <p>Horario de trabajo</p> | |
| <p>10. ¿Se diseñan horarios de trabajo de manera que eviten conflictos con las responsabilidades externas al trabajo?</p> <p>SI () NO ()</p> | <p>A () D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p><u>PUEDO SER: ELABORAN...</u></p> <p>_____</p> |
| <p>11. ¿Los horarios son estables y predecibles?</p> <p>SI () NO ()</p> | <p>A () D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> |
| <p>Participación/control</p> | |

| | |
|--|--|
| <p>12. ¿Se permite que los trabajadores aporten ideas a las decisiones o acciones que afecten a su trabajo?</p> <p>SI () NO ()</p> | <p>TA <input checked="" type="checkbox"/> D()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/> |
| <p>Carga de trabajo</p> | |
| <p>13. ¿Se comprueba que las exigencias de trabajo sean compatibles con las capacidades y recursos del trabajador y permitir su recuperación después de tareas físicas o mentales particularmente exigentes?</p> <p>SI () NO ()</p> | <p>A <input checked="" type="checkbox"/> D()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/> |
| <p>Contenido</p> | |
| <p>14. ¿Se diseñan las tareas de forma que confieran sentido, estímulo y sensación de plenitud y la oportunidad de hacer uso de las capacitaciones?</p> <p>SI () NO ()</p> | <p>TA() D <input checked="" type="checkbox"/></p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p><i>PODE SER: IMPORTAN, ASIGNAN, ETC.</i></p> <hr/> <hr/> |
| <p>Papeles</p> | |
| <p>15. ¿Se definen claramente los papeles y responsabilidades en el trabajo?</p> <p>SI () NO ()</p> | <p>A <input checked="" type="checkbox"/> D()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/> |
| <p>Entorno social</p> | |
| <p>16. ¿Se crean oportunidades para la interacción social, incluidos el apoyo moral y la ayuda directamente relacionados con el trabajo?</p> <p>SI () NO ()</p> | <p>A <input checked="" type="checkbox"/> D()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/> |
| <p>Futuro</p> | |
| <p>17. ¿Se evita la ambigüedad en temas de estabilidad</p> | <p>A <input checked="" type="checkbox"/> D()</p> |

| | |
|--|--|
| laboral y fomentar el desarrollo de la carrera profesional? SI () NO () | SUGERENCIAS: <hr/> <hr/> |
| Físicas | |
| 18. ¿Existen continuos eventos clínicos que padecen de alteraciones y/o enfermedades crónicas o tienen la predisposición para ello? SI () NO () | A() D() SUGERENCIAS: <u>INCORRECTAMENTE. PARA LOS ASES...</u> <hr/> |
| Psicológicas | |
| 19. ¿Los trabajadores presentan signos de ansiedad, miedos y fobias? SI () NO () | A() D() SUGERENCIAS: <u>¿CUAL ES LA INTENCIÓN? ¿QUE NOBLE DE EL, O DE TODOS LOS TRABAJADORES?</u> <hr/> |
| 20. ¿Los trabajadores presentan signos de depresión? SI () NO () | T A() D() SUGERENCIAS: <u>PODEE SER EN 1º PERSONA.</u> <hr/> |
| 21. ¿Los trabajadores tienen constantemente explosiones emocionales o conductas impulsivas? SI () NO () | A() D() SUGERENCIAS: <u>UTILIZAR TÉRMINO MÁS ENTENDIBLES.</u> <hr/> |
| Empresariales | |
| 22. ¿Existe una rotación elevada de los puestos de trabajo? SI () NO () | A () D() SUGERENCIAS: <hr/> <hr/> |
| 23. ¿Existe una falta de cooperación entre compañeros? SI () NO () | A () D() SUGERENCIAS: <hr/> <hr/> |

| Desempeño Laboral | |
|--|--|
| Contribución a la solución de problemas | |
| <p>24. ¿Recibe capacitación para la solución de problemas?</p> <p>NUNCA () CASI NUNCA () A VECES () CASI SIEMPRE () SIEMPRE ()</p> | <p>A() DA</p> <p>SUGERENCIAS: 1º PERSONA.</p> <hr/> <hr/> |
| <p>25. ¿Recorre de manera inmediata a especialistas en caso ocurra un imprevisto en el área?</p> <p>NUNCA () CASI NUNCA () A VECES () CASI SIEMPRE () SIEMPRE ()</p> | <p>A() DA</p> <p>SUGERENCIAS: PRIMERA PERSONA.</p> <hr/> <hr/> |
| Metas empresariales | |
| <p>26. ¿Cumple con los plazos establecidos?</p> <p>NUNCA () CASI NUNCA () A VECES () CASI SIEMPRE () SIEMPRE ()</p> | <p>A() DA</p> <p>SUGERENCIAS: 1º PERSONA.</p> <hr/> <hr/> |
| Capacidad de los colaboradores | |
| <p>27. ¿Las capacitaciones son evaluadas en el desarrollo de sus labores?</p> <p>NUNCA () CASI NUNCA () A VECES () CASI SIEMPRE () SIEMPRE ()</p> | <p>A() DA</p> <p>SUGERENCIAS: 1º PERSONA.</p> <hr/> <hr/> |
| Jerarquía de la empresa | |
| <p>28. ¿Respetan los niveles jerárquicos?</p> <p>NUNCA ()</p> | <p>A() DA</p> <p>SUGERENCIAS: 1º PERSONA.</p> <hr/> <hr/> |

| | |
|--|---|
| CASI NUNCA () A VECES () CASI SIEMPRE () SIEMPRE () | <hr/> <hr/> |
| 29. ¿Le cuesta iniciar una relación laboral con otras áreas? NUNCA () CASI NUNCA () A VECES () CASI SIEMPRE () SIEMPRE () | A() D(<input checked="" type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: 1° PERSONA. <hr/> <hr/> |
| Política | |
| 30. ¿Los conflictos son resueltos de la mejor manera? NUNCA () CASI NUNCA () A VECES () CASI SIEMPRE () SIEMPRE () | A(<input checked="" type="checkbox"/>) D() SUGERENCIAS: <hr/> <hr/> |
| 31. ¿La empresa impulsa valores? NUNCA () CASI NUNCA () A VECES () CASI SIEMPRE () SIEMPRE () | A(<input checked="" type="checkbox"/>) D() SUGERENCIAS: <hr/> <hr/> |
| Producción | |
| 32. ¿Se evalúa la calidad de su trabajo? NUNCA () CASI NUNCA () A VECES () CASI SIEMPRE () SIEMPRE () | A() D(<input checked="" type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: 1° PERSONA. <hr/> <hr/> |

| | |
|--|---|
| <p>33. ¿Existen indicadores para medir <u>su</u> trabajo?</p> <p>NUNCA () CASI NUNCA () A VECES () CASI SIEMPRE () SIEMPRE ()</p> | <p>A() DA</p> <p>SUGERENCIAS: <u>1º PERSONA.</u></p> <hr/> <hr/> |
| <p>34. ¿Logra cumplir con los objetivos establecidos?</p> <p>NUNCA () CASI NUNCA () A VECES () CASI SIEMPRE () SIEMPRE ()</p> | <p>A() DA</p> <p>SUGERENCIAS: <u>1º PERSONA.</u></p> <hr/> <hr/> |
| <p>Recompensas</p> | |
| <p>35. ¿Se le reconoce por su buen trabajo?</p> <p>NUNCA () CASI NUNCA () A VECES () CASI SIEMPRE () SIEMPRE ()</p> | <p>A() DA</p> <p>SUGERENCIAS: <u>1º PERSONA.</u></p> <hr/> <hr/> |
| <p>36. ¿Se le otorga recompensas económicas por el logro de objetivos?</p> <p>NUNCA () CASI NUNCA () A VECES () CASI SIEMPRE () SIEMPRE ()</p> | <p>A() DA</p> <p>SUGERENCIAS: <u>1º PERSONA y TIEMPO PASADO.</u></p> <hr/> <hr/> |
| <p>Satisfacción laboral</p> | |
| <p>37. ¿Se siente satisfecho por su trabajo?</p> <p>NUNCA () CASI NUNCA () A VECES () CASI SIEMPRE () SIEMPRE ()</p> | <p>A() DA</p> <p>SUGERENCIAS: <u>1º PERSONA.</u></p> <hr/> <hr/> |

| | |
|---|---|
| <p>38. ¿Se siente comprometido con su trabajo?</p> <p>NUNCA () CASI NUNCA () A VECES () CASI SIEMPRE () SIEMPRE ()</p> | <p>A() <input checked="" type="checkbox"/></p> <p>SUGERENCIAS: 1º PERSONA.</p> |
| <p>39. ¿Lo felicitan por su trabajo que desempeña?</p> <p>NUNCA () CASI NUNCA () A VECES () CASI SIEMPRE () SIEMPRE ()</p> | <p>A() <input checked="" type="checkbox"/></p> <p>SUGERENCIAS: 1º PERSONA.</p> |
| <p>Capacitación</p> | |
| <p>40. ¿Le brindan capacitaciones específicas según las funciones de su área?</p> <p>NUNCA () CASI NUNCA () A VECES () CASI SIEMPRE () SIEMPRE ()</p> | <p>A() <input checked="" type="checkbox"/></p> <p>SUGERENCIAS: 1º PERSONA.</p> |

| | |
|---|--|
| <p>1. PROMEDIO OBTENIDO:</p> | <p>Nº TA <u>16</u> Nº TD <u>29</u></p> |
| <p>2. COMENTARIO GENERALES UTILIZAR TÉRMINOS ACORDES A NUESTRO CONTEXTO Y CONOCIMIENTOS DEL INFORMANTE. PONEER EN 1º PERSONA ALGUNOS DE LOS ÍTEM.</p> <p>3. OBSERVACIONES TOMAR EN CUENTA LOS COMENTARIOS.</p> | |


 JUEZ - EXPERTO 16677406

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN
CARTILLA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS**

| | |
|---|--|
| 1. NOMBRE DEL EXPERTO | <i>Quésano Mezo Nuñez</i> |
| 2. ESPECIALIDAD | <i>Licenciado en Administr.</i> |
| 3. TÍTULO Y GRADO ACADÉMICO OBTENIDO | <i>Doctor en Administr.</i> |
| 4. EXPERIENCIA (AÑOS) | <i>9 años.</i> |
| 5. INSTITUCIÓN DONDE LABORA | |
| 6. CARGO | <i>Director de Invest. USS.</i> |
| TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN | |
| El estrés laboral y su influencia en el desempeño de los colaboradores de la empresa Frutos Tongorrape S.A. Motupe, 2018. | |
| A. NOMBRE DE LA TESIS | Chuzón Roque Ana Melliza |
| B. INSTRUMENTO EVALUADO | Cuestionario |
| C. OBJETIVO DEL INSTRUMENTO | El objeto del instrumento es medir las variables del Estrés laboral y desempeño laboral que existe en la empresa Frutos Tongorrape S.A, en Motupe, año 2018. |
| D. DETALLE DEL INSTRUMENTO | El instrumento consta de 40 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación. |

| | |
|---|---|
| 7. FIRMA Y DNI | |
| 8. INSTRUCCIONES | |
| EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "A" SI ESTÁ DE "ACUERDO" O CON EL ITEM "D" SI ESTÁ EN "DESACUERDO", SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS. | |
| 9. PREGUNTAS | |
| ESTRÉS LABORAL | |
| Ambiente físico | |
| 1. ¿La iluminación es adecuada para el rendimiento, la salud y el bienestar psicológico? SI () NO () | A(✓) D() SUGERENCIAS: _____ _____ |
| 2. ¿Existe ruidos excesivos y/o reiterados? SI () NO () | A(✓) D() SUGERENCIAS: _____ _____ |
| 3. ¿Existen niveles de temperaturas (altas o bajas)? SI () NO () | A(✓) D() SUGERENCIAS: _____ _____ |
| Tareas | |
| 4. ¿Existen muchas operaciones para realizar en poco tiempo, debido al volumen de trabajo? SI () NO () | A(✓) D() SUGERENCIAS: _____ _____ |
| 5. ¿Existen procesos estandarizados de tareas para apremiar el tiempo? SI () NO () | A(✓) D() SUGERENCIAS: _____ _____ |

| | |
|--|--|
| <p>6. ¿La institución selecciona y/o motiva para que el trabajador tenga habilidades suficientes para la realización de las tareas?</p> <p>SI () NO ()</p> | <p>A() D(<input checked="" type="checkbox"/>)</p> <p>SUGERENCIAS: <u>mejorar la pregunta</u></p> |
| <p>Organizacionales</p> | |
| <p>7. ¿Existen conflictos de rol por órdenes subjetivas y los propios deseos, metas y valores del individuo?</p> <p>SI () NO ()</p> | <p>A() D(<input checked="" type="checkbox"/>)</p> <p>SUGERENCIAS: <u>mejorar la pregunta. reforzar proceso.</u></p> |
| <p>8. ¿Existe claridad sobre el trabajo que se está desempeñando, los objetivos de ese trabajo y el alcance de las responsabilidades?</p> <p>SI () NO ()</p> | <p>A(<input checked="" type="checkbox"/>) D()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> |
| <p>9. ¿Existe una prolongación de la cantidad de tiempo dedicado al trabajo?</p> <p>SI () NO ()</p> | <p>T A(<input checked="" type="checkbox"/>) D()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> |
| <p>Horario de trabajo</p> | |
| <p>10. ¿Se diseñan horarios de trabajo de manera que eviten conflictos con las responsabilidades externas al trabajo?</p> <p>SI () NO ()</p> | <p>A() D(<input checked="" type="checkbox"/>)</p> <p>SUGERENCIAS:</p> |
| <p>11. ¿Los horarios son estables y predecibles?</p> <p>SI () NO ()</p> | <p>A(<input checked="" type="checkbox"/>) D()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> |
| <p>Participación/control</p> | |

| | |
|--|---|
| <p>12. ¿Se permite que los trabajadores aporten ideas a las decisiones o acciones que afecten a su trabajo?</p> <p>SI () NO ()</p> | <p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) D()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> |
| <p>Carga de trabajo</p> | |
| <p>13. ¿Se comprueba que las exigencias de trabajo sean compatibles con las capacidades y recursos del trabajador y permitir su recuperación después de tareas físicas o mentales particularmente exigentes?</p> <p>SI () NO ()</p> | <p>A(<input checked="" type="checkbox"/>) D()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> |
| <p>Contenido</p> | |
| <p>14. ¿Se diseñan las tareas de forma que confieran sentido, estímulo? sensación de plenitud y la oportunidad de hacer uso de las capacitaciones?</p> <p>SI () NO ()</p> | <p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) D()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> |
| <p>Papeles</p> | |
| <p>15. ¿Se definen claramente los papeles y responsabilidades en el trabajo?</p> <p>SI () NO ()</p> | <p>A(<input checked="" type="checkbox"/>) D()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> |
| <p>Entorno social</p> | |
| <p>16. ¿Se crean oportunidades para la interacción social, incluidos el apoyo moral y la ayuda directamente relacionados con el trabajo?</p> <p>SI () NO ()</p> | <p>A(<input checked="" type="checkbox"/>) D()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> |
| <p>Futuro</p> | |
| <p>17. ¿Se evita la ambigüedad en temas de estabilidad</p> | <p>A(<input checked="" type="checkbox"/>) D()</p> |

| | |
|--|--|
| laboral y fomentar el desarrollo de la carrera profesional? SI () NO () | SUGERENCIAS: _____ _____ |
| Físicas | |
| 18. ¿Existen continuos eventos clínicos que padecen de alteraciones y/o enfermedades crónicas o tienen la predisposición para ello? SI () NO () | A(<input checked="" type="checkbox"/>) D() SUGERENCIAS: _____ _____ |
| Psicológicas | |
| 19. ¿Los trabajadores presentan signos de ansiedad, miedos y fobias? SI () NO () | A(<input checked="" type="checkbox"/>) D() SUGERENCIAS: _____ _____ |
| 20. ¿Los trabajadores presentan signos de depresión? SI () NO () | TA(<input checked="" type="checkbox"/>) D() SUGERENCIAS: _____ _____ |
| 21. ¿Los trabajadores tienen constantemente explosiones emocionales o conductas impulsivas? SI () NO () | A(<input checked="" type="checkbox"/>) D() SUGERENCIAS: _____ _____ |
| Empresariales | |
| 22. ¿Existe una rotación elevada de los puestos de trabajo? SI () NO () | A(<input checked="" type="checkbox"/>) D() SUGERENCIAS: _____ _____ |
| 23. ¿Existe una falta de cooperación entre compañeros? SI () NO () | A(<input checked="" type="checkbox"/>) D() SUGERENCIAS: _____ _____ |

| Desempeño Laboral | |
|--|--|
| Contribución a la solución de problemas | |
| <p>24. ¿Recibe capacitación para la solución de problemas?</p> <p>A(✓) D()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>NUNCA () CASI NUNCA () A VECES () CASI SIEMPRE () SIEMPRE ()</p> | |
| <p>25. ¿Recorre de manera inmediata a especialistas en caso ocurra un imprevisto en el área?</p> <p>A(✓) D()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>NUNCA () CASI NUNCA () A VECES () CASI SIEMPRE () SIEMPRE ()</p> | |
| Metas empresariales | |
| <p>26. ¿Cumple con los plazos establecidos?</p> <p>A(✓) D()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>NUNCA () CASI NUNCA () A VECES () CASI SIEMPRE () SIEMPRE ()</p> | |
| Capacidad de los colaboradores | |
| <p>27. ¿Las capacitaciones son evaluadas en el desarrollo de sus labores?</p> <p>A(✓) D()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>NUNCA () CASI NUNCA () A VECES () CASI SIEMPRE () SIEMPRE ()</p> | |
| Jerarquía de la empresa | |
| <p>28. ¿Respeta los niveles jerárquicos?</p> <p>A(✓) D()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>NUNCA ()</p> | |

| | |
|--|---|
| CASI NUNCA () A VECES () CASI SIEMPRE () SIEMPRE () | <hr/> |
| 29. ¿Le cuesta iniciar una relación laboral con otras áreas? NUNCA () CASI NUNCA () A VECES () CASI SIEMPRE () SIEMPRE () | A(<input checked="" type="checkbox"/>) D() SUGERENCIAS: <hr/> <hr/> |
| Política | |
| 30. ¿Los conflictos son resueltos de la mejor manera? NUNCA () CASI NUNCA () A VECES () CASI SIEMPRE () SIEMPRE () | A(<input checked="" type="checkbox"/>) D() SUGERENCIAS: <hr/> <hr/> |
| 31. ¿La empresa impulsa valores? NUNCA () CASI NUNCA () A VECES () CASI SIEMPRE () SIEMPRE () | A(<input checked="" type="checkbox"/>) D() SUGERENCIAS: <hr/> <hr/> |
| Producción | |
| 32. ¿Se evalúa la calidad de su trabajo? NUNCA () CASI NUNCA () A VECES () CASI SIEMPRE () SIEMPRE () | A(<input checked="" type="checkbox"/>) D() SUGERENCIAS: <hr/> <hr/> |

| | |
|--|--|
| <p>33. ¿Existen indicadores para medir su trabajo?</p> <p>NUNCA () CASI NUNCA () A VECES () CASI SIEMPRE () SIEMPRE ()</p> | <p>A(<input checked="" type="checkbox"/>) D()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/> |
| <p>34. ¿Logra cumplir con los objetivos establecidos?</p> <p>NUNCA () CASI NUNCA () A VECES () CASI SIEMPRE () SIEMPRE ()</p> | <p>A(<input checked="" type="checkbox"/>) D()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/> |
| <p>Recompensas</p> | |
| <p>35. ¿Se le reconoce por su buen trabajo?</p> <p>NUNCA () CASI NUNCA () A VECES () CASI SIEMPRE () SIEMPRE ()</p> | <p>A(<input checked="" type="checkbox"/>) D()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/> |
| <p>36. ¿Se le otorga recompensas económicas por el logro de objetivos?</p> <p>NUNCA () CASI NUNCA () A VECES () CASI SIEMPRE () SIEMPRE ()</p> | <p>A(<input checked="" type="checkbox"/>) D()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/> |
| <p>Satisfacción laboral</p> | |
| <p>37. ¿Se siente satisfecho por su trabajo?</p> <p>NUNCA () CASI NUNCA () A VECES () CASI SIEMPRE () SIEMPRE ()</p> | <p>A(<input checked="" type="checkbox"/>) D()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/> |

| | |
|---|--|
| <p>38. ¿Se siente comprometido con su trabajo?</p> <p>NUNCA () CASI NUNCA () A VECES () CASI SIEMPRE () SIEMPRE ()</p> | <p>A(✓) D()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/> |
| <p>39. ¿Lo felicitan por su trabajo que desempeña?</p> <p>NUNCA () CASI NUNCA () A VECES () CASI SIEMPRE () SIEMPRE ()</p> | <p>A(✓) D()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/> |
| <p>Capacitación</p> | |
| <p>40. ¿Le brindan capacitaciones específicas según las funciones de su área?</p> <p>NUNCA () CASI NUNCA () A VECES () CASI SIEMPRE () SIEMPRE ()</p> | <p>A(✓) D()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/> |

| | |
|---------------------------------------|--|
| <p>1. PROMEDIO OBTENIDO:</p> | <p>N° TA <u>37</u> N° TD <u>03</u></p> |
| <p>2. COMENTARIO GENERALES</p> | |
| <p>3. OBSERVACIONES</p> | |



 JUEZ - EXPERTO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN
CARTILLA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS**

| | |
|---|--|
| 1. NOMBRE DEL EXPERTO | Roger Fernando Chanduy Caldesi |
| 2. ESPECIALIDAD | Ciencias Sociales |
| 3. TÍTULO Y GRADO ACADÉMICO OBTENIDO | Licenciado - Doctor |
| 4. EXPERIENCIA (AÑOS) | 30 |
| 5. INSTITUCIÓN DONDE LABORA | Universidad Señor de Sipán |
| 6. CARGO | DTC. Vicerrectorado Investig. |
| <u>TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN</u> | |
| El estrés laboral y su influencia en el desempeño de los colaboradores de la empresa Frutos Tongorrape S.A. Motupe, 2018. | |
| A. NOMBRE DE LA TESIS | Chuzón Roque Ana Melliza |
| B. INSTRUMENTO EVALUADO | Cuestionario |
| C. OBJETIVO DEL INSTRUMENTO | El objeto del instrumento es medir las variables del Estrés laboral y desempeño laboral que existe en la empresa Frutos Tongorrape S.A, en Motupe, año 2018. |
| D. DETALLE DEL INSTRUMENTO | El instrumento consta de 40 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación. |

| | |
|--|---|
| 7. FIRMA Y DNI | |
| 8. INSTRUCCIONES | |
| <p>EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "A" <i>SI ESTÁ DE ACUERDO</i> O CON EL ITEM "D" <i>SI ESTÁ EN "DESACUERDO"</i>, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS.</p> | |
| 9. PREGUNTAS | |
| ESTRÉS LABORAL | |
| Ambiente físico | |
| <p>1. ¿La iluminación es adecuada para el rendimiento, la salud y el bienestar psicológico?</p> <p>SI () NO ()</p> | <p>A(✓) D()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> |
| <p>2. ¿Existe ruidos excesivos y/o reiterados?</p> <p>SI () NO ()</p> | <p>A(✓) D()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> |
| <p>3. ¿Existen niveles de temperaturas (altas o bajas)?</p> <p>SI () NO ()</p> | <p>A(✓) D()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> |
| Tareas | |
| <p>4. ¿Existen muchas operaciones para realizar en poco tiempo, debido al volumen de trabajo?</p> <p>SI () NO ()</p> | <p>A(✓) D()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> |
| <p>5. ¿Existen procesos estandarizados de tareas para apremiar el tiempo?</p> <p>SI () NO ()</p> | <p>A(✓) D()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> |

| | |
|--|--|
| <p>6. ¿La institución selecciona y/o motiva para que el trabajador tenga habilidades suficientes para la realización de las tareas?</p> <p>SI () NO ()</p> | <p>A(<input checked="" type="checkbox"/>) D()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> |
| <p>Organizacionales</p> | |
| <p>7. ¿Existen conflictos de rol por órdenes subjetivas y los propios deseos, metas y valores del individuo?</p> <p>SI () NO ()</p> | <p>A(<input checked="" type="checkbox"/>) D()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> |
| <p>8. ¿Existe claridad sobre el trabajo que se está desempeñando, los objetivos de ese trabajo y el alcance de las responsabilidades?</p> <p>SI () NO ()</p> | <p>A(-) D()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> |
| <p>9. ¿Existe una prolongación de la cantidad de tiempo dedicado al trabajo?</p> <p>SI () NO ()</p> | <p>T A(-) D()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> |
| <p>Horario de trabajo</p> | |
| <p>10. ¿Se diseñan horarios de trabajo de manera que eviten conflictos con las responsabilidades externas al trabajo?</p> <p>SI () NO ()</p> | <p>A(-) D()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> |
| <p>11. ¿Los horarios son estables y predecibles?</p> <p>SI () NO ()</p> | <p>A(-) D()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> |
| <p>Participación/control</p> | |

| | |
|--|---|
| <p>12. ¿Se permite que los trabajadores aporten ideas a las decisiones o acciones que afecten a su trabajo?</p> <p>SI () NO ()</p> | <p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) D()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/> |
| <p>Carga de trabajo</p> | |
| <p>13. ¿Se comprueba que las exigencias de trabajo sean compatibles con las capacidades y recursos del trabajador y permitir su recuperación después de tareas físicas o mentales particularmente exigentes?</p> <p>SI () NO ()</p> | <p>A(<input checked="" type="checkbox"/>) D()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/> |
| <p>Contenido</p> | |
| <p>14. ¿Se diseñan las tareas de forma que confieran sentido, estímulo? sensación de plenitud y la oportunidad de hacer uso de las capacitaciones?</p> <p>SI () NO ()</p> | <p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) D()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/> |
| <p>Papeles</p> | |
| <p>15. ¿Se definen claramente los papeles y responsabilidades en el trabajo?</p> <p>SI () NO ()</p> | <p>A(<input checked="" type="checkbox"/>) D()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/> |
| <p>Entorno social</p> | |
| <p>16. ¿Se crean oportunidades para la interacción social, incluidos el apoyo moral y la ayuda directamente relacionados con el trabajo?</p> <p>SI () NO ()</p> | <p>A(<input checked="" type="checkbox"/>) D()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/> |
| <p>Futuro</p> | |
| <p>17. ¿Se evita la ambigüedad en temas de estabilidad</p> | <p>A(<input checked="" type="checkbox"/>) D()</p> |

| | |
|--|--|
| laboral y fomentar el desarrollo de la carrera profesional? SI () NO () | SUGERENCIAS: _____ _____ |
| Físicas | |
| 18. ¿Existen continuos eventos clínicos que padecen de alteraciones y/o enfermedades crónicas o tienen la predisposición para ello? SI () NO () | A(<input checked="" type="checkbox"/>) D() SUGERENCIAS: _____ _____ |
| Psicológicas | |
| 19. ¿Los trabajadores presentan signos de ansiedad, miedos y fobias? SI () NO () | A(<input checked="" type="checkbox"/>) D() SUGERENCIAS: _____ _____ |
| 20. ¿Los trabajadores presentan signos de depresión? SI () NO () | TA(<input checked="" type="checkbox"/>) D() SUGERENCIAS: _____ _____ |
| 21. ¿Los trabajadores tienen constantemente explosiones emocionales o conductas impulsivas? SI () NO () | A(<input checked="" type="checkbox"/>) D() SUGERENCIAS: _____ _____ |
| Empresariales | |
| 22. ¿Existe una rotación elevada de los puestos de trabajo? SI () NO () | A(<input checked="" type="checkbox"/>) D() SUGERENCIAS: _____ _____ |
| 23. ¿Existe una falta de cooperación entre compañeros? SI () NO () | A(<input checked="" type="checkbox"/>) D() SUGERENCIAS: _____ _____ |

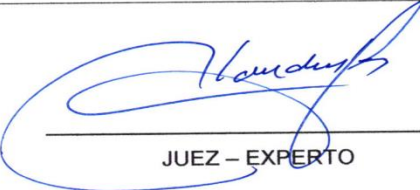
| Desempeño Laboral | |
|--|--|
| Contribución a la solución de problemas | |
| <p>24. ¿Recibe capacitación para la solución de problemas?</p> <p>NUNCA () CASI NUNCA () A VECES () CASI SIEMPRE () SIEMPRE ()</p> | <p>A(✓) D()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> |
| <p>25. ¿Recorre de manera inmediata a especialistas en caso ocurra un imprevisto en el área?</p> <p>NUNCA () CASI NUNCA () A VECES () CASI SIEMPRE () SIEMPRE ()</p> | <p>A(✓) D()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> |
| Metas empresariales | |
| <p>26. ¿Cumple con los plazos establecidos?</p> <p>NUNCA () CASI NUNCA () A VECES () CASI SIEMPRE () SIEMPRE ()</p> | <p>A(✓) D()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> |
| Capacidad de los colaboradores | |
| <p>27. ¿Las capacitaciones son evaluadas en el desarrollo de sus labores?</p> <p>NUNCA () CASI NUNCA () A VECES () CASI SIEMPRE () SIEMPRE ()</p> | <p>A(✓) D()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> |
| Jerarquía de la empresa | |
| <p>28. ¿Respeto los niveles jerárquicos?</p> <p>NUNCA ()</p> | <p>A(✓) D()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> |

| | |
|--|--|
| CASI NUNCA () A VECES () CASI SIEMPRE () SIEMPRE () | <hr/> |
| 29. ¿Le cuesta iniciar una relación laboral con otras áreas? NUNCA () CASI NUNCA () A VECES () CASI SIEMPRE () SIEMPRE () | A(<input checked="" type="checkbox"/>) D(<input type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: <hr/> <hr/> |
| Política | |
| 30. ¿Los conflictos son resueltos de la mejor manera? NUNCA () CASI NUNCA () A VECES () CASI SIEMPRE () SIEMPRE () | A(<input checked="" type="checkbox"/>) D(<input type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: <hr/> <hr/> |
| 31. ¿La empresa impulsa valores? NUNCA () CASI NUNCA () A VECES () CASI SIEMPRE () SIEMPRE () | A(<input checked="" type="checkbox"/>) D(<input type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: <hr/> <hr/> |
| Producción | |
| 32. ¿Se evalúa la calidad de su trabajo? NUNCA () CASI NUNCA () A VECES () CASI SIEMPRE () SIEMPRE () | A(<input checked="" type="checkbox"/>) D(<input type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: <hr/> <hr/> |

| | |
|--|--|
| <p>33. ¿Existen indicadores para medir su trabajo?</p> <p>NUNCA () CASI NUNCA () A VECES () CASI SIEMPRE () SIEMPRE ()</p> | <p>A(✓) D()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/> |
| <p>34. ¿Logra cumplir con los objetivos establecidos?</p> <p>NUNCA () CASI NUNCA () A VECES () CASI SIEMPRE () SIEMPRE ()</p> | <p>A(✓) D()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/> |
| <p>Recompensas</p> | |
| <p>35. ¿Se le reconoce por su buen trabajo?</p> <p>NUNCA () CASI NUNCA () A VECES () CASI SIEMPRE () SIEMPRE ()</p> | <p>A(✓) D()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/> |
| <p>36. ¿Se le otorga recompensas económicas por el logro de objetivos?</p> <p>NUNCA () CASI NUNCA () A VECES () CASI SIEMPRE () SIEMPRE ()</p> | <p>A(✓) D()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/> |
| <p>Satisfacción laboral</p> | |
| <p>37. ¿Se siente satisfecho por su trabajo?</p> <p>NUNCA () CASI NUNCA () A VECES () CASI SIEMPRE () SIEMPRE ()</p> | <p>A(✓) D()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/> |

| | |
|---|--|
| <p>38. ¿Se siente comprometido con su trabajo?</p> <p>NUNCA () CASI NUNCA () A VECES () CASI SIEMPRE () SIEMPRE ()</p> | <p>A(✓) D()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/> |
| <p>39. ¿Lo felicitan por su trabajo que desempeña?</p> <p>NUNCA () CASI NUNCA () A VECES () CASI SIEMPRE () SIEMPRE ()</p> | <p>A(✓) D()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/> |
| <p>Capacitación</p> | |
| <p>40. ¿Le brindan capacitaciones específicas según las funciones de su área?</p> <p>NUNCA () CASI NUNCA () A VECES () CASI SIEMPRE () SIEMPRE ()</p> | <p>A(✓) D()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/> |

| | |
|---------------------------------------|------------------------------------|
| <p>1. PROMEDIO OBTENIDO:</p> | <p>N° TA <u>40</u> N° TD _____</p> |
| <p>2. COMENTARIO GENERALES</p> | |
| <p>3. OBSERVACIONES</p> | |



 JUEZ - EXPERTO

APLICACIÓN DE ENCUESTAS



Figura 23. La aplicación de la encuesta se realizó en la empresa Frutos Tongorrape S.A. con una muestra de 30 colaboradores.

Fuente: Elaboración propia



Figura 24. La aplicación de la encuesta se realizó en la empresa Frutos Tongorrape S.A. con una muestra de 30 colaboradores.

Fuente: Elaboración propia



Figura 25. La aplicación de la encuesta se realizó en la empresa Frutos Tongorrape S.A con una muestra de 30 colaboradores.

Fuente: Elaboración propia



Figura 26. La aplicación de la encuesta se realizó en la empresa Frutos Tongorrape S.A. con una muestra de 30 colaboradores.

Fuente: Elaboración propia