



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN
ESTRÉS LABORAL Y DESEMPEÑO DE LOS
TRABAJADORES EN EL ÁREA DE PROMOCIÓN Y
MARKETING DE LA UNIVERSIDAD SEÑOR DE
SIPÁN-CHICLAYO 2019.**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE BACHILLER
EN ADMINISTRACIÓN**

Autor:

Ubillus Agurto Jimmy Percy.

Asesor:

Mg. Bocanegra García Miguel Ángel Reynerio

Línea de Investigación

Gestión Empresarial y Emprendimiento

Pimentel- 2019

RESUMEN

La presente investigación titulada “Estrés laboral y desempeño de los trabajadores en el área de promoción y marketing de la Universidad Señor de Sipán. Chiclayo-2019”; consiste en Determinar la relación entre el estrés laboral y el desempeño en los trabajadores en el Área de Promoción y Marketing de la Universidad Señor de Sipán Chiclayo 2019. El tipo de investigación que se utilizó para este proyecto de investigación es de tipo correlacional con un diseño no experimental de corte transversal. En cuanto a los métodos y procedimientos de la recolección de datos, se utilizó la encuesta al trabajador. Además se elaboraron fichas bibliográficas de resumen y comentarios textuales que ayudaron a contribuir el marco teórico de la investigación y así poder fundamentar nuestra base teórica.

En cuanto a la relación de las variables, se observó que existe una relación fuerte positiva y altamente significativa ($p < ,05$). Para medir las relación entre las clima organizacional y desempeño laboral se calculó la r de Pearson, cuyo resultado es $r = 0,702$, lo que indica que la relación entre las variables es positiva, además se tiene un nivel de significancia de 0,00, lo que indica que existe una relación significativa entre las variables.

Se concluye se determina existe relación significativa entre que existe relación significativa entre estrés laboral y el desempeño laboral en los trabajadores, en tanto la correlación lineal estadísticamente significativa, moderada y directamente proporcional ($r = 0,702p < 0.05$).

Palabras claves: Desempeño laboral, estrés laboral y recompensas.

ABSTRACT

This research entitled “Work stress and performance of workers in the area of promotion and marketing of the Universidad Señor de Sipán. Chiclayo-2019”; It consists in determining the relationship between work stress and performance in workers in the Promotion and Marketing Area of the Universidad Señor de Sipán Chiclayo 2019. The type of research that was used for this research project is correlational with a design non-experimental cross-section. As for the methods and procedures of data collection, the worker survey was used. In addition, bibliographic summary sheets and textual comments were prepared that helped to contribute to the theoretical framework of the research and thus be able to support our theoretical basis.

Regarding the relationship of the variables, it was observed that there is a strong positive and highly significant relationship ($p < .05$). To measure the relationship between organizational climate and work performance, Pearson's r was calculated, whose result is $r = 0.702$, which indicates that the relationship between the variables is positive, in addition there is a significance level of 0.00, which indicates that there is a significant relationship between the variables.

It is concluded that there is a significant relationship between the existence of a significant relationship between work stress and work performance in workers, as long as the statistically significant, moderate and directly proportional linear correlation ($r = 0.702$, $p < 0.05$).

Keywords: Work performance, work stress and rewards.

ÍNDICE

RESUMEN	2
ABSTRACT	3
ÍNDICE	4
I. INTRODUCCIÓN	7
1.1. El problema de investigación	7
1.2. Antecedentes	10
1.3. Formulation del problema	14
1.4. Aspectos teóricos.....	14
1.5. Objetivos	20
1.6. Hipótesis.....	21
1.7. Justificación.....	21
II. MATERIAL Y MÉTODOS	23
2.1. Tipo y diseño de la investigación	23
2.2. Población y muestra	24
2.3. Variables.....	24
2.4. Operacionalización de variables	24
2.5. Técnicas e instrumentos de recolección de la información.....	26
III. RESULTADOS	27
3.1. Tablas y gráficos	27
IV. DISCUSIÓN	37
V. CONCLUSIONES	39
V.REFERENCIAS	40
ANEXOS	42

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Nivel de estrés de los trabajadores en el área de Promoción y Marketing de la Universidad Señor de Sipán, Chiclayo.....	27
Tabla 2: Nivel del desempeño laboral de los trabajadores en el área de Promoción y Marketing de la Universidad Señor de Sipán, Chiclayo	28
Tabla 3: Relación entre el Nivel de Estrés y el Desempeño Laboral de los trabajadores en el área de Promoción y Marketing de la Universidad Señor de Sipán, Chiclayo.....	29
Tabla 4: Nivel de estrés de los trabajadores en el área de Promoción y Marketing de la Universidad Señor de Sipán, Chiclayo según sus dimensiones.	29
Tabla 5: Prueba de Normalidad de Kolmogorov – Smirnov del Nivel de Estrés y sus dimensiones	30
Tabla 6: Nivel de Desempeño Laboral de los trabajadores en el área de Promoción y Marketing de la Universidad Señor de Sipán, Chiclayo según sus dimensiones	30
Tabla 7: Prueba de Normalidad de Kolmogorov – Smirnov Desempeño Laboral de los trabajadores en el área de Promoción y Marketing de la Universidad Señor de Sipán, Chiclayo.....	31
Tabla 8: Relación entre la dimensión Sobrecarga de trabajo del Nivel de Estrés y el Desempeño Laboral de los trabajadores en el área de Promoción y Marketing de la Universidad Señor de Sipán, Chiclayo.....	31
Tabla 9: Relación entre la dimensión Control sobre las Actividades Laborales del Nivel de Estrés y el Desempeño Laboral de los trabajadores en el área de Promoción y Marketing de la Universidad Señor de Sipán, Chiclayo.....	32
Tabla 10: Relación entre la dimensión Desequilibrio entre esfuerzo y retribución del Nivel de Estrés y el Desempeño Laboral de los trabajadores en el área de Promoción y Marketing de la Universidad Señor de Sipán, Chiclayo.....	32
Tabla 11: Relación entre la dimensión Apoyo Institucional del Nivel de Estrés y el Desempeño Laboral de los trabajadores en el área de Promoción y Marketing de la Universidad Señor de Sipán, Chiclayo.....	33
Tabla 13: Prueba Chi Cuadrado para la relación el Nivel de Estrés y el Desempeño Laboral de los trabajadores en el área de Promoción y Marketing de la Universidad Señor de Sipán, Chiclayo 2019.....	34
Tabla 14: Prueba Chicuadrada – Pearson.....	35
Tabla 15: Alfa de Cronbach de la investigación	36

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Nivel de estrés de los trabajadores en el área de Promoción y Marketing de la Universidad Señor de Sipán, Chiclayo.....	27
Figura 2: Nivel del desempeño laboral de los trabajadores en el área de Promoción y Marketing de la Universidad Señor de Sipán, Chiclayo	28
Figura 3: Relación entre el Nivel de Estrés y el Desempeño Laboral de los trabajadores en el área de Promoción y Marketing de la Universidad Señor de Sipán, Chiclayo.....	29
Figura 4: Nivel de estrés de los trabajadores en el área de Promoción y Marketing de la Universidad Señor de Sipán, Chiclayo según sus dimensiones.	29
Figura 5: Prueba de Normalidad de Kolmogorov – Smirnov del Nivel de Estrés y sus dimensiones.....	30
Figura 6: Nivel de Desempeño Laboral de los trabajadores en el área de Promoción y Marketing de la Universidad Señor de Sipán, Chiclayo según sus dimensiones	30
Figura 7: Prueba de Normalidad de Kolmogorov – Smirnov Desempeño Laboral de los trabajadores en el área de Promoción y Marketing de la Universidad Señor de Sipán, Chiclayo.....	31
Figura 8: Relación entre la dimensión Sobrecarga de trabajo del Nivel de Estrés y el Desempeño Laboral de los trabajadores en el área de Promoción y Marketing de la Universidad Señor de Sipán, Chiclayo.....	31
Figura 9: Relación entre la dimensión Control sobre las Actividades Laborales del Nivel de Estrés y el Desempeño Laboral de los trabajadores en el área de Promoción y Marketing de la Universidad Señor de Sipán, Chiclayo.....	32
Figura 10: Relación entre la dimensión Desequilibrio entre esfuerzo y retribución del Nivel de Estrés y el Desempeño Laboral de los trabajadores en el área de Promoción y Marketing de la Universidad Señor de Sipán, Chiclayo	32
Figura 11: Relación entre la dimensión Apoyo Institucional del Nivel de Estrés y el Desempeño Laboral de los trabajadores en el área de Promoción y Marketing de la Universidad Señor de Sipán, Chiclayo.....	33
Figura 13: Prueba Chi Cuadrado para la relación el Nivel de Estrés y el Desempeño Laboral de los trabajadores en el área de Promoción y Marketing de la Universidad Señor de Sipán, Chiclayo 2019.....	34
Figura 14: Prueba Chicuadrada – Pearson	35
Figura 15: Alfa de Cronbach de la investigación	36

I. INTRODUCCIÓN

1.1. El problema de investigación

El estrés generado por diversas actividades desmedidas en una empresa, puede llegar a agobiar a los trabajadores, el cual repercute de manera negativa en el desempeño de los mismos. Existen diversos estudios que fueron realizados en diversos países:

A nivel internacional

García (2017), en las empresas dedicado al rubro de tecnología, donde el estrés es la enfermedad mental más común entre los nicaragüenses, debido a que un 75% de trabajadores padecen estrés en algún momento de su vida y esto repercute en un bajo rendimiento laboral, ya que se presentan síntomas como: ansiedad, mal humor, dificultad para concentrarse, depresión, problemas estomacales, dolor de cabeza, insomnio, entre otras. El estrés es producido por varias circunstancias, pero una de ellas y definitivamente es la falta de adaptación al cambio, no estamos acostumbrados en cuanto al ritmo de vida de una edad a otra, de un trabajo a otro.

Luna (2017) en Jalisco, específicamente en las empresas dedicadas el rubro de telefonía, los trabajadores tienen bajo rendimiento laboral debido a varios factores como malas relaciones en el trabajo, mal clima laboral, baja remuneraciones entre otras. Pero principalmente es la presencia de estrés en los trabajadores, sin embargo lo importante es motivar y preparar a los miembros de las organizaciones laborales para afrontar con tenacidad y valentía los retos planteados a nivel laboral, sin descuidar su salud ocupacional para obtener excelentes resultados en el logro de metas que se propongan. En la actualidad el 65% de los trabajadores en las empresas de telefonía tienen un bajo rendimiento no llegando a cumplir las metas establecidas.

Diario La Tercera (2017). El mejorar el desempeño laboral de los trabajadores debe ser una de las prioridades del día a día de las empresas; en el cual consiste en identificar, observar, y analizar todos los factores que pueden influir en la mejora del desempeño. Una vez hecho esto, es necesario llevar a cabo las mejoras correspondientes, guiándose por un plan adecuado para crear una fórmula para que el personal aumente la productividad. Según una encuesta realizada en Chile se evidenció que un 65% considera que su nivel de estrés es alto o muy alto, mientras que el 52% defiende que levantarse y dar un paseo es la mejor medida para reducir el estrés en el trabajo, casi un 60% declara haberse planteado cambiar de trabajo a causa del estrés y un 48% haber discutido con compañeros, el 79% defienden que el trabajo

es la principal fuente de estrés casi la mitad de los empleados consideran que a sus empresas les preocupa poco o muy poco que sufran estrés. El estrés laboral no solo impacta en la salud del trabajador sino afecta incluso a la propia empresa, pues el trabajador baja su productividad, se generan mayores ausentismos laborales, abandono del centro de trabajo, descansos médicos, necesidad de reemplazo, etc., lo cual tiene un impacto directo en la operación de la empresa.

En Chile, según Romero (2019) indica que el exceso de trabajo, las reuniones, las obligaciones, un agitado ambiente laboral o una vida saturada de actividades son situaciones cotidianas que marcan la pauta en la vida moderna. Sin embargo, ante estos escenarios existen muchas personas que sucumben y caen en cuadros de estrés, depresión o ansiedad laboral. Se realizó una encuesta a más de 2 mil usuarios de la comunidad laboral durante el mes de julio 2015. Al consultarles si han presentado alguna de las siguientes enfermedades relacionadas con el trabajo el último año, un 32% señaló estrés, el 25% ansiedad, un 14% insomnio y un 11% depresión. El restante 18% aseguró que ninguna de las anteriores. El ambiente inadecuado también se puede trabajar, para eso existe el diseño de ambientes laborales. Hay mucha gente que está sufriendo en lo íntimo al no acudir a un especialista, lo que significa que puede explotar en la casa, en la relación de pareja o en cualquier lugar, porque el estrés siempre explota.

A nivel nacional

Rojas (2017). La ansiedad en el trabajo es consecuencia del estrés laboral, cerca del 60% de la población del Perú sufre estrés y el 70% de los trabajadores peruanos sufren estrés laboral. Las causas más comunes de esta enfermedad son la presencia de conflictos interpersonales entre los miembros del centro laboral y la falta de reciprocidad entre todos. Los niveles altos podrían perjudicar las funciones cognitivas, es decir, la capacidad de atención, concentración, análisis y asociación de ideas, lo que repercute en su eficiencia y eficacia en el trabajo. Los síntomas son demasiada inquietud, problemas para dormir o descansar, ideas recurrentes sobre alguna situación y sensación de inseguridad. Así mismo el estrés laboral es un gran enemigo de las empresas, ya que este es uno de los principales causantes de que las empresas reduzcan sus niveles de eficiencia en la producción y/o en la baja calidad en los servicios de atención que muchas prestan a sus clientes.

Zumaeta (2018), un 86% de peruanos afirmó que estarían dispuestos a renunciar a su actual trabajo si tuviera un mal clima laboral, el cual origina elevados niveles de estrés. Si

bien es cierto el asunto más importante para aceptar un puesto de trabajo lo sigue liderando el tema de la remuneración (27%), un 23% coloca en segundo lugar de prioridades al buen clima o ambiente laboral en sus centros laborales. En tanto, solo el 49% de los trabajadores manifestó que practican la meritocracia como forma de reconocimiento o premio a su desempeño; y, por otro lado, el 64% reconoció sentirse valorado por su jefe directo. Un 36% dijo no sentir que su trabajo era apreciado. Toda empresa tiene una estrategia definida para satisfacer a sus clientes; pero no todas desarrollan una definida para retener el talento. Es necesario comprender que sus trabajadores son de distintas generaciones y, por ende, valoran diferentes cosas, de acuerdo a su rango de edad.

Arevalo (2019), informa que cada vez se reportan más noticias vinculadas al estrés laboral, producido básicamente por una sobrecarga continua y permanente de trabajo que genera ansiedad o depresión (causa principal del ausentismo laboral). El estrés laboral podría ocasionarse entre otras causas por una mala distribución del trabajo, prestación bajo presión (por competencia o abusando del uso de tecnologías) e incluso por propia iniciativa del trabajador, quien desea aumentar sus ingresos realizando constantemente horas extras (el valor hora en sobretiempo es mayor, es decir 25% más por las 2 primeras horas, y 35% las siguientes) o trabajando domingos y feriados. Lo cierto es que el estrés laboral no solo impacta en la salud del trabajador sino afecta incluso a la propia empresa, pues el trabajador baja su productividad, se generan mayores ausentismos laborales, abandono del centro de trabajo, descansos médicos, necesidad de reemplazo, etc., lo cual tiene un impacto directo en la operación de la empresa.

A nivel institucional

Según Blume (2019), sostiene que el estrés laboral si bien es cierto es la reacción que puede tener el trabajador ante las exigencias y presiones que se presenten dentro de su entorno laboral, las cuales no se ajustan a sus capacidades profesionales y que ponen a prueba la misma para afrontar alguna situación. Esto quiere decir, que el resultado del estrés laboral en un trabajador, genera desequilibrio entre las exigencias y presiones, el cual afectarían obviamente a un trabajador saludable, quien a pesar de tener un grado de control, capacidad y buen desempeño profesional, puede decaer ante los efectos que surten a través de estas exigencias como son la sobrecarga laboral, despersonalización, entre otros factores. El estrés siempre tiende a poner prueba al colaborador, quien ante la exigencia y/o presión, no afronta como debería ser ante una situación o demuestra suficiente capacidad profesional ante un

caso en específico.

Es por ello tener en cuenta que el desempeño laboral es una de las claves para el desarrollo de una empresa, y este se ve afectado por el estrés en todas las áreas de la organización, en el área de Promoción y Marketing de la Universidad Señor de Sipán en el transcurso del 2018/2019 se ha observado una cierta disminución en el desempeño laboral y comportamiento singular en los trabajadores como son: agotamiento, cansancio, irritabilidad, tensión, ansiedad, indecisión, nerviosismo, dificultad para concentrarse. Y consecuentemente baja calidad de servicio y el no cumplimiento de las metas propuestas como son: El bajo porcentaje de ventas en algunos de los servicios pertenecientes a ésta área. El descontento de los alumnos (clientes), manifestado en diferentes tipos de reclamos; falta de la adecuada información; reclamos en la atención, demora entre el contacto de alumno y promotor, un alto porcentaje en la no conversión de postulantes a matriculados.

Colaboradores con estos niveles de estrés no pueden alcanzar las metas propuestas en el Área y por ende la inestabilidad de desarrollo y crecimiento en la afluencia de alumnos a la universidad. Si hablamos de las consecuencias negativas de un mal servicio, dos son las más importantes: la probable pérdida del cliente al cual le hemos provisto el servicio y, en la pérdida de clientes potenciales debido a la difusión de la mala experiencia. El problema principal es la probable pérdida de nuestros clientes y a clientes futuros por lo tanto impactará directamente en los ingresos futuros.

1.2. Antecedentes

Existen investigaciones a nivel mundial, nacional y local que son referentes al tema tratado de la presente investigación:

A nivel internacional

Venezuela. Halvarez (2017) en su tesis “El estrés laboral en el desempeño del personal administrativo de un núcleo Universitario Público”, cuyo objetivo fue establecer la relación entre el estrés laboral y el desempeño del trabajador administrativo. Se concluyó que existe una incidencia directa entre estrés laboral y desempeño condicionado por factores psicosociales y agentes estresores presentes en el medio ambiente de trabajo con una asociación lineal alta negativa proporcional de 0,662.; en cuanto a los estresores demuestra que territorio organizacional y falta de cohesión, estresores organizacional y grupal respectivamente, son percibidos por los trabajadores administrativos como fuentes de estrés

laboral, mientras que el clima organizacional, la influencia del líder y la tecnología son factores que se ubican en un nivel intermedio.

La importancia de la investigación radica en identificar cuando el personal laboral esta estresado para poder realizar dinámicas que sirvan de distracción y de esta manera mejorar el rendimiento en la empresa.

Ecuador. Vaca y Muñoz (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”; tuvo como objetivo determinar la relación entre el estrés y desempeño laboral de los colaboradores. Concluye que los estrese 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 importe, la estilización de talleres y el adecuado diseño de puestos de trabajo, para que los talentos no sufren de estrés y tengan un alto desempeño.

La importancia de la investigación radica en conocer la influencia que tiene el estrés y el desempeño laboral del personal, además proponer estrategias de intervención con las cuales se pretende generar un cambio y mejore la calidad de vida de los colaboradores junto con un aumento en su productividad.

Chile. Pucuhuaranga y Ricse (2017) en su tesis titulada “Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital Santiago León de Chongos”. Cuyo objetivo fue determinar cómo es la relación del clima organizacional con el desempeño laboral de los trabajadores. Mediante un tipo de investigación correlacional y diseño no experimental se aplicó a una muestra de 16 trabajadores administrativos, seleccionados mediante muestreo aleatorio. El resultado fue que efectivamente el clima organizacional tiene una relación directa con el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Santiago León de Chongos Bajo, por cuanto después de la aplicación de los instrumentos mencionados, se estableció que hay un Clima organizacional, de nivel medio, por consiguiente, un desempeño laboral de nivel medio.

La importancia de la investigación radica en realizar un evaluación de desempeño, para establecer nuevas oportunidades para el trabajador dentro de la organización (promoción, traslado a puestos más acordes a sus habilidades y formación, etc.), así como definir posibles planes de formación.

Ecuador. Morales y Delgado (2017), en su investigación titulada “El estrés y el desempeño laboral de la empresa Lubriauto la Floresta, del cantón Ambato”, cuyo objetivo fue investigar la influencia del Estrés en el Desempeño Laboral de los colaboradores. Se concluyó que un 77% se siente presionado por la disposición escasa de tiempo, en tanto que un 23% solo en ocasiones ha sentido este tipo de presión y un 0% manifiesta nunca ha sentido este tipo de presión. También se pone de manifiesto que un 75% atribuye al estrés el mal desempeño en el trabajo, mientras que un 22% dice que solo en ocasiones ha sentido estrés en el trabajo, y un 3% piensa que jamás siente estrés en el trabajo.

La importancia de la investigación afirma que el estrés actualmente en un mal silencioso que aqueja a millones de trabajadores, el cual repercute en el desempeño laboral, y eficacia de la empresa.

A nivel nacional

Tacna. Chávez (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.”, el objetivo fue establecer el efecto del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores administrativos del área de gestión comercial. Se concluyó que de un total de 32 trabajadores encuestados; 19 trabajadores representados por el 59,4% percibieron que el estrés laboral es bastante, mientras que por el contrario 6 trabajadores encuestados correspondientes al 18,8% percibieron que hay mucho estrés laboral.

La importancia de la investigación evidencia que el estrés laboral puede surgir en cualquier individuo que sea expuesto a una gran carga de trabajo la cual no pueda manejar ya sea por falta de competencia, falta de adaptabilidad o esta lo responsabilice demasiado.

Lima. Puma (2017) en su investigación “Estrés y desempeño laboral de los trabajadores del centro de Salud Materno Infantil Piedra Liza”, el objetivo fue determinar la relación entre el estrés y el desempeño laboral de los trabajadores. Los resultados fueron que el 42.6% de los encuestados tiene un bajo estrés y alto desempeño, el 21.3% tiene un nivel medio estrés y medio desempeño, y un 5.6% tiene un alto estrés y bajo desempeño, en los trabajadores. Se recomendó al director del centro de salud, seguir realizando capacitaciones donde se fomente el trabajo en equipo, a si también charlas motivacionales y psicológicas para seguir disminuyendo el estrés.

La investigación es relevante porque nos permite que el estrés en el personal repercute

de forma negativa ya que disminuye el rendimiento y la producción de la organización. Además permitirá adoptar las medidas necesarias para la prevención de los riesgos que puedan afectar la salud y el bienestar de los trabajadores en sus puestos laborales.

Huancayo. Balvin (2018) en su tesis “Influencia del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores en la Unidad Minera Cobriza”, el objetivo fue determinar la influencia del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores. Se concluyó que existe un nivel de estrés laboral alto en los trabajadores, mientras que el nivel de desempeño es insatisfactorio y que las dimensiones apoyo social y exigencia de trabajo influyen en el estrés, por lo cual el estrés laboral influye en el desempeño de los trabajadores con un Chi Cuadrado de 62,53 a un nivel de confianza de 95%.

La investigación es relevante porque permitirá fomentar el equilibrio entre la responsabilidad y la capacidad de responder en los trabajadores, con simulacros laborales que enseñen a disminuir el amplio margen para la toma de decisiones, fortaleciendo las redes de comunicación e incrementando el control frente a las grandes exigencias laborales.

Puno. Ramos (2018) en su tesis “Estrés laboral y desempeño laboral de los servidores judiciales de régimen 728 de la corte Superior de Justicia”. El objetivo fue determinar la relación entre el estrés laboral y el desempeño de los trabajadores. Se concluyó que el 39% de servidores judiciales manifiestan que a veces les cuesta mantener la concentración en el trabajo eso evidencia una presencia de estrés episódico, asimismo que 48% de la población, indican que la distribución de tareas siempre exige una mayor dedicación y productividad, por otro lado, el 70% de personal consideran que siempre se esfuerzan por superar los objetivos deseados por la institución.

La importancia de la investigación reafirma que el estrés un problema creciente, inhabilitante y con un coste personal, económico y social muy importante. Los numerosos índices de ausentismo, la baja productividad en la empresa, los accidentes de los trabajadores y el bajo desempeño en el trabajo, que se refleja en la empresa en forma de pérdidas y gastos.

Chuzón y Enríquez (2016) en su tesis “El Estrés laboral y su influencia en el desempeño de los trabajadores de la empresa EDPYME Alternativa S.A. Motupe”; el objetivo fue de determinar las causas y factores que generan el estrés laboral, y así plantear o diseñar estrategias para reducir el nivel de estrés del personal. Se concluyó que el 56% (84) de ellos, demuestran tener un nivel medio de sobrecarga laboral; el 40% (60) de ellos,

demuestran un nivel alto y el 4%(6) de ellos, demuestra tener un nivel bajo de sobrecarga laboral, lo cual comprueba que la sobre carga laboral no solo afecta a los trabajadores sino también a la organización, porque disminuye la productividad, influyendo de manera negativa en los clientes.

La importancia de la investigación radica, en que las organizaciones trabajen con sus colaboradores con el propósito de eliminar los efectos del estrés debido a que afecta incluso al trabajador en su rendimiento laboral.

1.3. Formulation del problema

Según Blume (2019), sostiene que el estrés laboral si bien es cierto es la reacción que puede tener el trabajador ante las exigencias y presiones que se presenten dentro de su entorno laboral, las cuales no se ajustan a sus capacidades profesionales y que ponen a prueba la misma para afrontar alguna situación. Esto quiere decir, que el resultado del estrés laboral en un trabajador, genera desequilibrio entre las exigencias y presiones, el cual afectarían obviamente a un trabajador saludable, quien a pesar de tener un grado de control, capacidad y buen desempeño profesional, puede decaer ante los efectos que surten a través de estas exigencias como son la sobrecarga laboral, despersonalización, entre otros factores. Por todo ello se plantea el problema de la investigación: ¿Cuál es la relación entre el estrés laboral y el desempeño de los trabajadores, del Área de Promoción y Marketing de la Universidad Señor de Sipán, Chiclayo?

1.4. Aspectos teóricos

1.4.1. Estrés Laboral

1.4.1.1. Definición de estrés laboral

El estrés laboral, es algo que sufren los colaboradores a causa de los estresores y escasos de equipos para laborar, donde siente que no cuenta con la suficiente capacidad para desarrollar sus funciones y termina por frustrarse y desmotivarse (Del Hoyo, 2004).

El estrés laboral, es una situación que afecta a la concentración, bienestar, desempeño y productividad de los talentos, que son generados por los estresores Torres y Baillés (2014), Es la incomodidad e inseguridad que sienten las personas, que es alertada por el cerebro primitivo, evidenciado que se encurta un expuestos a algo extremos y que afecta su salud y rendimiento (Coaching, 2016).

Torres y Baillés (2014), señalan que: el estrés laboral es apreciado como la acumulación de repulsiones de carácter emocional cognoscitivas, de conducta y orgánicas a fenómenos desfavorables del medio donde labora, lugar en el que la persona, se siente exaltada, ansiosa, y se siente presionado por los requerimientos laborales.

1.4.1.2. Características del estrés

Robbins (2005) manifiesta que éste se evidencia de diversas maneras dependiendo de la persona, además menciona casos en los que algunos individuos al encontrarse sometidos a un alto nivel de estrés les puede incrementar la presión arterial y producir reacciones negativas, por otro lado, también aclara que el estrés puede entorpecer la toma de decisiones asertivas, no tener ganas de ingerir alimentos entre otras señales de alarma. Estos síntomas se sintetizan en tres tipos, tales como: las orgánicas, mentales, y actitudinales., Tal como lo manifiesta el autor, el estrés puede ser la causa principal del mal estado de salud tanto física como mental y de comportamiento en las personas ya que al no poder manejarlo la persona pierde el equilibrio y la noción de todo lo que eso implica. Por ello, es necesario que cuando un individuo se inicie o acepte un puesto de trabajo, vea que las condiciones sean adecuadas y que no sea para él una causa de estrés sino por el contrario lo motive para desarrollarse a nivel personal, familiar y laboral.

1.4.1.3. Dimensiones del estrés

Sobre carga de trabajo

Hernández, Ortega y Reidl (2012) La sobrecarga de trabajo es aquella que guarda un vínculo con el volumen, la extensión o dificultad de la tarea, puede ser superior o inferior de la capacidad del sujeto al momento de su desarrollo y tiene a la autoestima, como el elemento de mayor relevancia, ya que un trabajador puede experimentar la sensación de pérdida de tiempo cuando realiza un proceso vicioso o repetitivo que lo sobrecarga laboralmente. Aparece cuando la distribución no es adecuada en la jornada laboral, no hay manejo de turnos, descansos y esta se hace extensa, incide en alto grado a nivel familiar y social causando entornos estresantes. Bosqued (2008) Se puede definir como el cumulo de requerimientos psicológicos y físicos a los que se encuentra sometido un trabajador en su jornada laboral y que superan largamente su capacidad física y mental para poder desarrollarla. Esto puede producir que el nivel de calidad de su rendimiento laboral promedio disminuya, convirtiéndose en menos productivos e incluso generando daños en su salud física y mental.

Control sobre las actividades laborales Hernández, Ortega y Reidl (2012) Son los procesos de control que se instaura como parte de las políticas empresariales y que permiten conocer al detalle el accionar de los trabajadores de una empresa u organización. Estos mecanismos son los que se emplean como parte de los procesos de supervisión del personal y en muchas ocasiones pueden resultar agobiantes para los trabajadores. Bosqued (2008) Se refiere al conjunto de mecanismos que utiliza un empleador con la finalidad de controlar las actividades o tareas que realizan sus colaboradores. Para este fin se puede hacer uso de una gran gama de herramientas que van desde la video tecnología hasta los GPS.

Desgaste emocional

Hernández, Ortega y Reidl (2012) El desgaste emocional en cualquier contexto está vinculado con la pérdida de las expectativas de una persona en cuanto a lo que puede ser capaz de lograr. Sin embargo, esta pérdida no es definitiva que una vez que se ha identificado las causa que la producen la persona recupera la visibilidad personal de sus facultades y potencialidades que puede hacer uso en el logro de su objetivos y propósitos a nivel personal y laboral. Bosqued (2008) Para poder definir este tipo de fatiga podemos deslindar señalando que la fatiga en sí misma constituye un cansancio extremo o estado de debilidad generalizada que se puede manifestar tanto de forma física como emocional. La física suele manifestarse a medida que va transcurriendo el día, debido al cúmulo de tensiones a las que exponemos a nuestro cuerpo, en cambio la emocional es más perceptible en las primeras horas de la mañana.

Desequilibrio entre esfuerzo y retribución

Hernández, Ortega y Reidl (2012) Viene a ser el desbalance que se produce cuando los colaboradores experimentan la sensación de que su esfuerzo o lo que realizan en el campo laboral tiene mayor validez que la retribución que reciben por ello. Produce un estado de insatisfacción en el trabajador por que genera disconformidad con la valoración que la empresa hace de su trabajo.

Apoyo institucional

Hernández, Ortega y Reidl (2012) Son el conjunto de acciones que se toman en consideración dentro de la empresa con la finalidad de que el trabajador no se vea desbordado por la carga laboral. Las organizaciones que se preocupan por brindar apoyo a

sus colaboradores diseñan e implementan mecanismos y herramientas a fin de que cada uno de ellos pueda tener acceso a diversas opciones de apoyo en su labor. Bosqued (2008) Se considera como apoyo institucional no solo a las herramientas y equipos que una empresa implementa para que el trabajador pueda tener una labor más eficiente, sino que, también se conoce con este nombre a aquella manera sencilla y flexible de prestar el Servicio Social, dentro de la empresa, mediante el cual se planifica eventos culturales, educativos, recreativos, entre otros. Con la intención de poder realizar la medición de esta variable se tomará en cuenta las dimensiones establecida por Hernández, Ortega y Reidl (2012) debido a que son las que mayores bondades de adaptabilidad brindan a nuestro propósito

1.4.2. Desempeño laboral

1.4.2.1. Definición de desempeño la laboral

Es la conducta del trabajador en la búsqueda de los objetivos establecidos, esto constituye el método individual para satisfacer los destinos (Chiavenato, 2011).

La ejecución del trabajo tiene los rasgos individuales que lo acompañan, incluyendo como las habilidades, capacidades, necesidades y atributos que se hablan con la posibilidad de trabajo y la organización para otorgar archivos que pueden impactar y los cambios sorprendentes que están sucediendo en la afiliación (Chiavenato, 2011).

Una parte de estos patrones actuales es la subcontratación que se describe como la tercerización de actividades particulares, por la diferencia radical en las estrategias en las que no hay nada sorprendente en el interior, es decir, el momento en que una afiliación intercambia alguna actividad, que no es una parte de sus habilidades principales, para un extraño en particular. Por aptitudes estándar se ven hasta el último de esas habilidades que limitan el negocio central de la asociación (Chiavenato, 2011).

1.4.2.2. Factores que influyen en el desempeño laboral

a) Satisfacción del trabajo: Con respecto a la satisfacción del trabajo Davis y Newstrom (1999), plantean que “es el conjunto de sentimientos favorables o desfavorables con los que el empleado percibe su trabajo, que se manifiestan en determinadas actitudes laborales”. La cual se encuentra relacionada con la naturaleza del trabajo, supervisión, estructura organizativa, entre otros. Según estos autores la satisfacción en el trabajo es un sentimiento de placer o dolor que difiere de los pensamientos, objetivo se intenciones del

comportamiento estas actitudes ayudan a los gerentes a predecir el efecto que tendrán las tareas en el comportamiento futuro.

b) Autoestima: La autoestima es otro elemento a tratar, motivado a que es un sistema de necesidad del individuo, manifestando la necesidad por lograr una nueva situación en la empresa, así como el deseo de ser reconocido dentro del equipo de trabajo. La autoestima es muy importante en aquellos trabajos que ofrezcan oportunidades a las personas para mostrar sus habilidades. Relacionado con el trabajo continuo, la autoestima es un factor determinante significativo, superar trastornos depresivos, con esto quiere decirse que la gran vulnerabilidad tiende a ser contaminante con la elevada exposición de verdaderos sentimientos, por consiguiente, debemos confiar en los propios atributos y ser flexibles ante las situaciones conflictivas. Sin embargo, este delicado equilibrio depende de la autoestima, esa característica de la personalidad que mediatiza el éxito o el fracaso. (Davis y Newstrom 1999).

c) Trabajo en equipo: Es importante tomar en cuenta, que la labor realizada por los trabajadores puede mejorar si se tiene contacto directo con los usuarios o a quienes presta el servicio, o si pertenecen a un equipo de trabajo donde se pueda evaluar su calidad. Cuando los trabajadores se reúnen y satisfacen un conjunto de necesidades se produce una estructura que posee un sistema estable de interacciones dando origen a lo que se denomina equipo de trabajo, dentro de esta estructura se producen fenómenos y se desarrollan ciertos procesos, como la cohesión del equipo, la uniformidad de sus miembros, el surgimiento del liderazgo, patrones de comunicación, entre otros, aunque las acciones que desarrolla un equipo en gran medida descansan en el comportamiento de sus integrantes, lo que conduce a considerar que la naturaleza de los individuos impone condiciones que deben ser consideradas para un trabajo efectivo. (Davis y Newstrom 1999).

d) Capacitación del trabajador: Otro aspecto necesario a considerar, es la capacitación del trabajador, en el cual es un proceso de formación implementado por el área de recursos humanos con el objeto de que el personal desempeñe su papel lo más eficientemente posible”. (Davis y Newstrom 1999).

1.4.2.3. Dimensiones de desempeño laboral

Considerando las nuevas tendencias de evaluación del desempeño formulado por Chiavenato (2011), en el presente estudio, para la variable desempeño laboral he considerado y delimitado las siguientes tres dimensiones.

La dimensión de recompensas, relacionada directamente con los aspectos que los trabajadores esperan y obtienen de la organización o institución, los mismos que he considerado a manera de indicadores los siguientes aspectos a medir: satisfacción, reconocimiento, recompensas e incentivos y el elemento de capacitación que es recibido o se brinda a los colaboradores.

La dimensión habilidades; de los trabajadores como parte de la medición del desempeño laboral que tiene por finalidad evaluar las habilidades propias del trabajador en el contexto de su desempeño laboral, habiéndose definido para el estudio como indicadores de la dimensión de habilidades los siguientes aspectos: proactivo, comunicativos, trabajo en equipo, empatía y trabajo bajo presión, indicadores que nos permitirán evaluar las características y habilidades de los colaboradores relacionados con su desempeño en cumplimiento de sus labores o funciones asignadas en la estructura de la entidad. (Chiavenato, 2011).

La tercera dimensión propuesta está referida a la **medición de la percepción** que tiene el colaborador de su trabajo, operatividad por el indicador de realización en el trabajo. (Chiavenato, 2011).

1.4.2.4. Características del desempeño laboral

Chiavenato (2011) define que hay características individuales, entre las cuales se pueden mencionar son las capacidades, habilidades, necesidades y cualidades, entre otros, interactúan con la naturaleza del trabajo y de la organización para producir. Sin embargo las organizaciones consideran otras características de gran importancia como la percepción del empleado sobre la equidad, actitudes y opiniones acerca de su trabajo, ya que así solo se tomará en cuenta el desempeño del empleado, es muy difícil determinar de qué manera mejorarlo; de acuerdo a Milkovich y Boudrea (1994) consideran que las mediciones individuales podrían revelar el bajo desempeño, esto se debe a una asistencia irregular o a una baja motivación. En tanto de todas las definiciones presentadas de los diferentes autores se infiere que el desempeño laboral es el grado que alcanza una persona en el trabajo o el resultado del que el trabajador ha podido desarrollar durante su jornada laboral y los objetivos alcanzados.

1. Adaptación, efectividad en diferentes ambientes y con diferentes asignaciones, responsabilidades y personas.

2. Comunicación, captación de expresar sus ideas de manera efectiva ya sea en grupo o individual la capacidad de adecuar el lenguaje o terminología a las necesidades. Al buen empleo de la gramática, organización y estructura en comunicaciones.
3. Iniciativa, intención de influir activamente sobre los acontecimientos para alcanzar objetos. A la habilidad de provocar situaciones en lugar de aceptarlas pasivamente. A las medidas que toma para lograr objetivos más allá de lo requerido.
4. Conocimiento, nivel alcanzado técnicos y/o profesionales en áreas relacionadas de trabajo.
5. Calidad de trabajo, proporciona documentación adecuados cuando se necesita. Va más allá de los requisitos exigidos para obtener un producto o resultado mejor evalúa la actitud seriedad, claridad y utilidad en las tareas encomendadas. Produce o realiza una tarea de alta calidad.
6. Cantidad de trabajo, cumple los objetivos de trabajo ateniéndose a las órdenes recibidas y por propia iniciativa, hasta su propia terminación.
7. Planificación, programa las ordenes de trabajo a fin de cumplir los plazos y utiliza a los subordinados y a los recursos con eficiencia. Se anticipa a las necesidades o problemas futuros.

1.5.Objetivos

1.5.1. Objetivo General

Determinar la relación entre el estrés laboral y el desempeño en los trabajadores en el Área de Promoción y Marketing de la Universidad Señor de Sipán Chiclayo 2019.

1.5.2. Objetivo Específicos

1. Identificar el nivel estrés de los trabajadores en el área de Promoción y Marketing de la Universidad Señor de Sipán, Chiclayo según sus dimensiones sobrecarga de trabajo, control sobre las actividades laborales, desgaste emocional, desequilibrio entre esfuerzo y retribución, y apoyo institucional.
2. Identificar el nivel de los elementos, recompensas, percepción de su trabajo, habilidades en el desempeño de los trabajadores de la Universidad Señor de Sipán,

Chiclayo.

3. Determinar la relación significativa entre sobrecarga de trabajo, control sobre las actividades laborales, desgaste emocional, desequilibrio entre esfuerzo y retribución, y apoyo institucional y recompensas, habilidades y percepción sobre su trabajo en la Universidad Señor de Sipán, Chiclayo.

1.6.Hipótesis

H1: Si existe relación entre el estrés laboral y el desempeño Laboral de los trabajadores en el área de promoción y marketing de la Universidad Señor de Sipán, Chiclayo.

H0: No existe relación entre el estrés laboral y el desempeño Laboral de los trabajadores en el área de promoción y marketing de la Universidad Señor de Sipán, Chiclayo.

1.7. Justificación

Justificación teórica

Para que una empresa logre alcanzar las metas propuestas y el máximo rendimiento, es necesario que se le brinde atención a cada necesidad que presente el empleado, al momento que esto pueda llevarse a cabo, se lograra que la sobrecarga de trabajo pueda disminuir no dejando que exista en ella un estrés que puede perjudicar a toda la organización. Se tiene en cuenta este tipo de situaciones que se debe evaluar constantemente el desempeño de cada colaborador en las áreas donde se desarrolle para que así se investiguen las causas que provoquen el bajo rendimiento de los colaboradores.

Justificación institucional

Conocer cómo afecta el estrés laboral, según los factores que se dan dentro del entorno laboral de los trabajadores administrativos del área comercial y de esta manera ver el impacto que logra en el desempeño laboral que es muy importante para las organizaciones. Esto ayudaría a tomar medidas que mejoren esta actitud, lo que llevaría a potenciar aspectos como el de la eficacia, eficiencia, innovación y adaptación. El planteamiento realizado anteriormente pone en manifiesto la importancia del presente estudio por cuanto se pretende despertar la reflexión de la alta

dirección de las organizaciones sobre las condiciones laborales en las que se desenvuelve el personal en la empresa.

Justificación social

El trabajo propuesto puede ofrecer aportes orientados a tomar mayor conciencia de los factores de riesgo psicosocial que podrían estar afectando la vida de los trabajadores, dado que el agotamiento físico y psico-emocional puede incrementar los niveles de accidentabilidad, ausentismo y desinterés en la labor, repercutiendo así en los indicadores de productividad.

II. MATERIAL Y MÉTODOS

2.1. Tipo y diseño de la investigación

El tipo de investigación fue cuantitativa y correlacional

Cuantitativo: la investigación cuantitativa está diseñados para recopilar datos concretos, como cifras. Estos datos son estructurados y estadísticos. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2009).

Es decir que hemos recolectado los datos a través de las encuestas tomado a los trabajadores del área de marketing, lo cual nos sirvió como respaldo para llegar a conclusiones generales de la investigación.

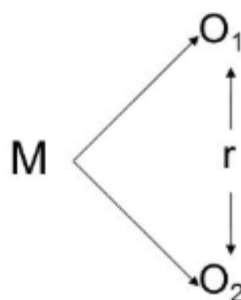
Correlacional: la utilidad y la razón principal para los estudios de relación pueden ser una idea o variable que conozcan la conducta de otro u otros factores relacionados. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2009).

Es decir, se estableció la relación entre el estrés laboral y el desempeño laboral debido a que se establecerá la relación entre ambas variables.

No experimental: según Hernández, Fernández, y Baptista (2009) señalaron que la investigación no experimental son estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos (p.152).

Transversal: Porque la recolección de datos y el análisis de la variable se dieron en un momento determinado (Hernández, Fernández, & Baptista, 2009).

Tabla N° 1: Diseño de investigación Correlacional



Donde:

M: Muestra de los

V₁: Liderazgo Transformacional

V₂: Calidad de Servicios

r: Relación entre las variables en estudio

2.2. Población y muestra

En la presente investigación se utilizó la muestra censal lo que significa que se trabajó con toda la población. (Hernández et al., 2010).

Por lo anterior mencionado la población y muestra de estudio está conformada 30 trabajadores del área.

2.3. Variables

V₁: Estrés Laboral

V₂: Desempeño Laboral

2.4. Operacionalización de variables

Variable dependiente	Dimensiones	Concepto de dimensión	Indicador	Encuesta a los trabajadores	Índice/escala	Técnica/ instrumento
Estrés Laboral	Sobrecarga de trabajo	Es aquella actividad que guarda un vínculo con el volumen, la extensión o dificultad de la tarea,	Exceso de actividades realizadas Tiempo insuficiente para realizar tareas.	1,2,2,3,4,5.	Escala Likert Totalmente en desacuerdo En desacuerdo Ni de acuerdo ni en desacuerdo Totalmente de acuerdo	Técnica/ Encuesta. Instrumento: Cuestionario de preguntas con escala Likert Encuesta será aplicada al número de trabajadores.
	Control sobre las actividades laborales	Son los procesos de control que se instaura como parte de las políticas empresariales y que permiten conocer al detalle el accionar de los trabajadores de una empresa u organización.	Sentirse rebasado por la dificultad de las tareas. Exceso de esfuerzo y responsabilidad. Impotencia ante la falta de resultados.	6,7,8,9,10,11		
	Desgaste emocional	El desgaste emocional en cualquier contexto está vinculado con la pérdida de las expectativas de una persona en cuanto a lo que puede ser capaz de lograr.	Disminución del esfuerzo Falta de motivación Indiferencia Insatisfacción. Enojo Tensión Agotamiento Evasión	12,13,14,15,16		
	Desequilibrio entre esfuerzo y retribución	el desbalance que se produce cuando los colaboradores experimentan la sensación de que su esfuerzo o lo que realizan en el campo laboral tiene mayor validez que la retribución que reciben por ello.	Insatisfacción por las condiciones laborales. Insatisfacción por el reconocimiento. Frustración respecto de las expectativas de crecimiento laboral.	17,18,19,20,21,22		
	Apoyo institucional	Son el conjunto de acciones que se toman en consideración dentro de la empresa con la finalidad de que el trabajador no se vea desbordado por la carga laboral.	Indiferencia de los jefes ante las necesidades para desempeñar el trabajo. Falta de condiciones para el desempeño y brindar resultados	23,24,25,26,27		

VARIABLE DEPENDIENTE	DIMENSIONES	CONCEPTO DE DIMENSION	INDICADOR	ENCUESTA A LOS TRABAJADORES	ÍNDICE/ ESCALA	TECNICA/ INSTRUMENTO
Desempeño Laboral según Chiavenato (2011)	Recompensas	Relacionada directamente con los aspectos que los trabajadores esperan y obtienen de la organización o institución, los mismos que he considerado a manera de indicadores los siguientes aspectos a medir: satisfacción, reconocimiento, recompensas e incentivos y el elemento de capacitación que es recibido o se brinda a los colaboradores.	Nivel de Satisfacción	1-2	Escala Likert Totalmente en desacuerdo o En desacuerdo o Ni de acuerdo ni en desacuerdo o Totalmente de acuerdo	Técnica/ Encuesta. Instrumento: Cuestionario de preguntas con escala Likert Encuesta será aplicada al número de trabajadores.
			Nivel de reconocimiento	3-4		
			Recompensa e incentivo	5,6,7.		
			Capacitación	8,9,10,11		
	Percepción de su trabajo	Referida a la medición de la percepción que tiene el colaborador de su trabajo, operatividad por el indicador de realización en el trabajo.	Nivel de percepción de realización de su trabajo	12,13,14		
			Realización en el trabajo	15,16		
	Habilidades	Los trabajadores forman parte de la medición del desempeño laboral que tiene por finalidad evaluar las Son habilidades propias del trabajador en el contexto de su desempeño laboral en una organización.	Proactivo	17,18.		
			Comunicativos	19,20		
			Trabajo en equipo	21,22.		
			Empatía	23,24		
			Trabajo bajo presión	25,26		

2.5. Técnicas e instrumentos de recolección de la información

Se entiende por técnica como un conjunto de mecanismos, medios y sistemas de dirigir, recolectar. Conservar, reelaborar y transmitir los datos de una o más variables. (Bernal, 1988).

Se puede afirmar que la técnica conlleva a recoger datos para después medirlos. En nuestra investigación se utiliza la técnica de la encuesta, el cual fue tomado a los trabajadores para medir el nivel de liderazgo transformacional y a los clientes para medir la calidad de servicio que existe en la empresa Hermes Transportes Blindados.

Instrumentos

Se entiende como instrumento, al soporte que utiliza el investigador para recolectar y registrar datos o información Córdova (2012).

Para recoger los datos de la variable 1 estrés laboral el cual estuvo conformada por 27 ítems cada una pregunta relacionada con sus dimensiones y la variable 2 desempeño laboral, se utilizó como instrumento conformado por 20 ítems que fueron adaptados a nuestra investigación.

Encuesta

Ávila (2006) las cuales se explican a las personas que implícitamente o explícitamente tiene conocimiento o relación con el tema o motivo del presente trabajo de grado, encuesta que serán aplicadas a la población o universo investigado por método no probabilístico por conveniencia

III. RESULTADOS

3.1. Tablas y gráficos

Objetivo General: Determinar la relación entre el estrés laboral y el desempeño en los trabajadores en el Área de Promoción y Marketing de la Universidad Señor de Sipán Chiclayo 2019.

Tabla 1: Nivel de estrés de los trabajadores en el área de Promoción y Marketing de la Universidad Señor de Sipán, Chiclayo.

	Estrés	
	N	%
Bajo	8	26,7
Medio	18	60,0
Alto	4	13,3
Total	30	100,0

En la tabla 1 y figura 1 se puede apreciar el nivel de estrés de los trabajadores del área de promoción y marketing de la Universidad Señor de Sipán, donde la mayoría, es decir el 60,0% de los trabajadores presentan un nivel medio de estrés; seguido del 26,7% de los trabajadores que tienen un nivel bajo de estrés y donde el 13,3% de los trabajadores presentan un nivel alto de estrés.

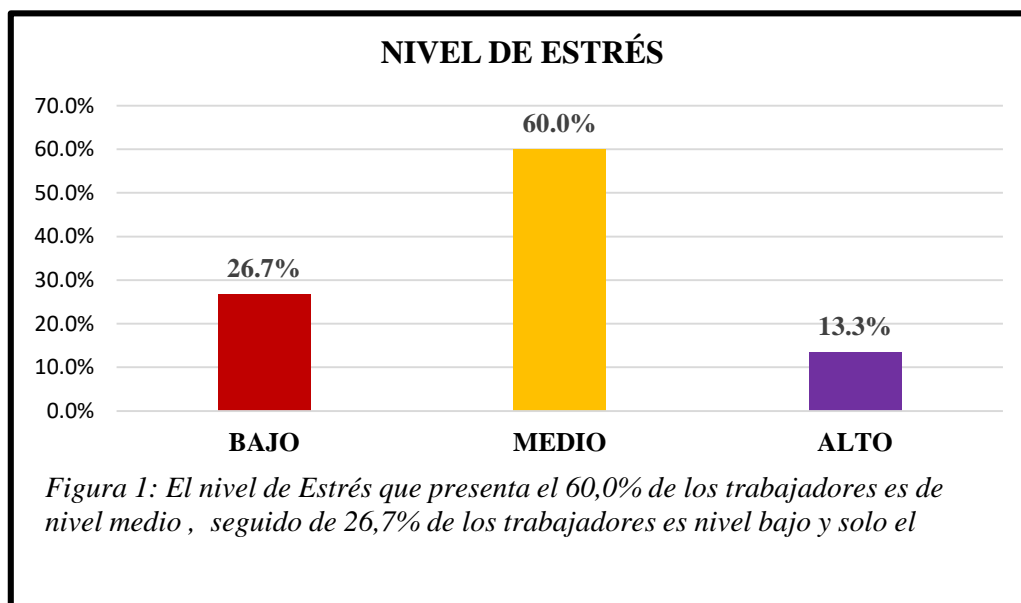


Tabla 2: Nivel del desempeño laboral de los trabajadores en el área de Promoción y Marketing de la Universidad Señor de Sipán, Chiclayo

	Desempeño Laboral	
	N	%
Desempeño Satisfactorio	5	16,7
Desempeño Medianamente Satisfactorio	19	63,3
Desempeño Mínimo	6	20,0
Total	30	100,0

En la tabla 2 y figura 2 se puede apreciar el nivel de desempeño laboral en el área de promoción y marketing de la Universidad Señor de Sipán, Chiclayo donde el 63,3% indica que la mayoría de los trabajadores demuestran un desempeño medianamente satisfactorio; seguido del 20,0% que representa a los trabajadores que tienen un desempeño mínimo y el 16,7% que representa a los trabajadores que tienen un desempeño mínimo.

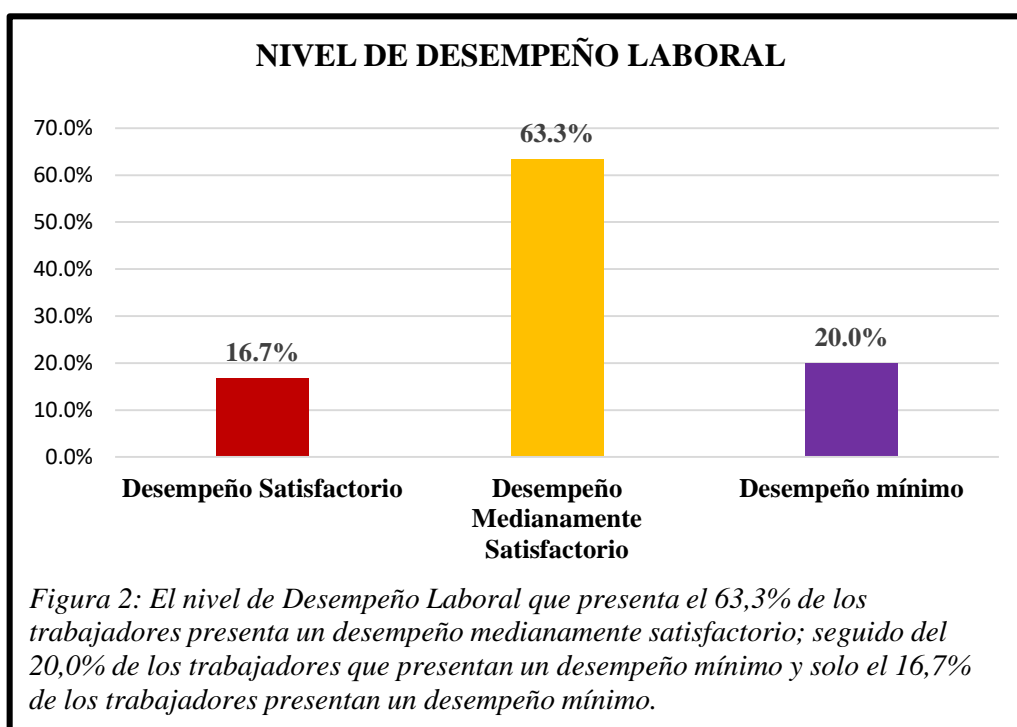


Tabla 3: Relación entre el Nivel de Estrés y el Desempeño Laboral de los trabajadores en el área de Promoción y Marketing de la Universidad Señor de Sipán, Chiclayo.

Variables		Estadísticos	
		r	Sig. (p)
Nivel de estrés	Desempeño Laboral	-,702	0,00*

*p< ,05

Los resultados presentan que el r de Pearson resultante es $r = -0,702$, mostrando una relación fuerte negativa y altamente significativa dado que $p < 0,05$. Es decir, si el nivel de estrés disminuye entonces el desempeño laboral será mejor.

Primer Objetivo Específico

Tabla 4: Nivel de estrés de los trabajadores en el área de Promoción y Marketing de la Universidad Señor de Sipán, Chiclayo según sus dimensiones.

	Sobrecarga de trabajo		Control sobre las actividades laborales		Desgaste emocional		Desequilibrio entre esfuerzo y retribución		Apoyo institucional	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Bajo	9	30,0	8	26,7	8	26,7	7	23,4	7	23,4
Medio	17	56,7	18	60,0	16	53,3	19	63,3	20	66,6
Alto	4	13,3	4	13,3	6	20,0	4	13,3	3	10,0
Total	30	100,0	30	100,0	30	100,0	30	100,0	30	100,0

En la tabla se puede apreciar el nivel de estrés de los trabajadores del área de Promoción y Marketing de la Universidad Señor de Sipán, Chiclayo, en cada una de sus dimensiones resaltando que la mayoría de los trabajadores presenta un nivel medio de estrés, es decir, en la dimensión sobrecarga de trabajo se presenta en el 56,7% de los trabajadores; en la dimensión control sobre las actividades laborales se presenta en el 60,0% de los trabajadores; en la dimensión desgaste emocional se presenta en el 53,3% de los trabajadores; además en la dimensión desequilibrio entre esfuerzo y retribución se presenta en el 63,3% de los trabajadores y en la dimensión apoyo institucional se presenta en el 66,6% de los trabajadores.

Tabla 5: Prueba de Normalidad de Kolmogorov – Smirnov del Nivel de Estrés y sus dimensiones

Dimensiones	Z de K - S	Sig.
Sobrecarga de trabajo	0,302	0,000
Control sobre las actividades laborales	0,317	0,002
Desgaste emocional	0,272	0,001
Desequilibrio entre esfuerzo y retribución	0,332	0,002
Apoyo institucional	0,359	0,000
Estrés	0,317	0,001

Se aprecia que los valores de la significancia en las dimensiones son menores a 0,05. Por lo tanto no se tiene una distribución normal en el nivel Estrés y sus dimensiones.

Segundo Objetivo Específico

Tabla 6: Nivel de Desempeño Laboral de los trabajadores en el área de Promoción y Marketing de la Universidad Señor de Sipán, Chiclayo según sus dimensiones

	Recompensas		Habilidades		Percepción de su trabajo	
	N	%	N	%	N	%
Desempeño Satisfactorio	4	13,3	8	26,7	3	10,0
Desempeño Medianamente Satisfactorio	21	70,0	15	50,0	21	70,0
Desempeño Mínimo	5	16,7	7	23,3	6	20,0
Total	30	100,0	30	100,0	30	100,0

En la tabla se puede apreciar el desempeño laboral de los trabajadores en el área de Promoción y Marketing de la Universidad Señor de Sipán, Chiclayo presenta en cada una de sus dimensiones un desempeño medianamente satisfactorio; es decir, en la dimensión Recompensas (70,0%); Habilidades (50,0%) y Percepción de su trabajo (70,0%).

Tabla 7: Prueba de Normalidad de Kolmogorov – Smirnov Desempeño Laboral de los trabajadores en el área de Promoción y Marketing de la Universidad Señor de Sipán, Chiclayo

Dimensiones	Z de K - S	Sig.
Recompensas	0,357	0,001
Habilidades	0,252	0,000
Percepción de su trabajo	0,372	0,002
Desempeño Laboral	0,322	0,000

Se aprecia que el valor de significancia en las dimensiones es menor a 0,05 lo que indican que no tienen distribución normal. Por lo tanto, la variable desempeño laboral no presenta distribución normal, así como en cada una de sus dimensiones.

Tercer objetivo Específico

Tabla 8: Relación entre la dimensión Sobrecarga de trabajo del Nivel de Estrés y el Desempeño Laboral de los trabajadores en el área de Promoción y Marketing de la Universidad Señor de Sipán, Chiclayo

Estrés	Desempeño Laboral	Estadísticos	
		r	Sig. (p)
Sobrecarga de trabajo	Recompensas	-,548	0,00*
Sobrecarga de trabajo	Habilidades	-,415	0,00*
Sobrecarga de trabajo	Percepción de su trabajo	-,629	0,02*
Sobrecarga de trabajo	Desempeño Laboral	-,731	0,00*

*p< ,05

Los resultados presentan que el r de Pearson resultante es $r = -0,702$, mostrando una relación fuerte negativa y altamente significativa dado que $p < 0,05$. Es decir, si el nivel de estrés disminuye en su dimensión sobrecarga de trabajo, entonces el desempeño laboral será mejor.

Tabla 9: Relación entre la dimensión Control sobre las Actividades Laborales del Nivel de Estrés y el Desempeño Laboral de los trabajadores en el área de Promoción y Marketing de la Universidad Señor de Sipán, Chiclayo

Estrés	Desempeño Laboral	Estadísticos	
		r	Sig. (p)
Control sobre las Actividades Laborales	Recompensas	-,512	0,01*
Control sobre las Actividades Laborales	Habilidades	-,696	0,01*
Control sobre las Actividades Laborales	Percepción de su trabajo	-,650	0,02*
Control sobre las Actividades Laborales	Desempeño Laboral	-,662	0,01*

*p< ,05

Se observa que existe una relación directa y altamente significativa ($p < ,05$) entre la dimensión Control sobre las Actividades Laborales del Nivel de Estrés y las dimensiones del Desempeño Laboral.

Tabla 10: Relación entre la dimensión Desequilibrio entre esfuerzo y retribución del Nivel de Estrés y el Desempeño Laboral de los trabajadores en el área de Promoción y Marketing de la Universidad Señor de Sipán, Chiclayo

Estrés	Desempeño Laboral	Estadísticos	
		R	Sig. (p)
Desequilibrio entre Esfuerzo y Retribución	Recompensas	-,508	0,00*
Desequilibrio entre Esfuerzo y Retribución	Habilidades	-,591	0,01*
Desequilibrio entre Esfuerzo y Retribución	Percepción de su trabajo	-,624	0,00*
Desequilibrio entre Esfuerzo y Retribución	Desempeño Laboral	-,545	0,02*

*p< ,05

Se observa que existe una relación directa y altamente significativa ($p < ,05$) entre la dimensión Desequilibrio entre Esfuerzo y Retribución del Nivel de Estrés y las dimensiones del Desempeño Laboral.

Tabla 11: Relación entre la dimensión Apoyo Institucional del Nivel de Estrés y el Desempeño Laboral de los trabajadores en el área de Promoción y Marketing de la Universidad Señor de Sipán, Chiclayo

Estrés	Desempeño Laboral	Estadísticos	
		r	Sig. (p)
Apoyo Institucional	Recompensas	-,418	0,00*
Apoyo Institucional	Habilidades	-,529	0,01*
Apoyo Institucional	Percepción de su trabajo	-,725	0,01*
Apoyo Institucional	Desempeño Laboral	-,680	0,00*

*p < ,05

Se observa que existe una relación directa y altamente significativa ($p < ,05$) entre la dimensión Apoyo Institucional del Nivel de Estrés y las dimensiones del Desempeño Laboral.

Contrastación de Hipótesis

Planteamos las hipótesis

H1: El estrés laboral influye en el desempeño de los trabajadores del Área de Promoción y Marketing de la Universidad Señor de Sipán, Chiclayo.

H0: El estrés laboral no influye en el desempeño de los trabajadores del Área de Promoción y Marketing de la Universidad Señor de Sipán, Chiclayo

Tabla 13: Prueba Chi Cuadrado para la relación el Nivel de Estrés y el Desempeño Laboral de los trabajadores en el área de Promoción y Marketing de la Universidad Señor de Sipán, Chiclayo 2019

			desempeño2			
			Desempeño			
			Desempeño Satisfactorio	Medianamente satisfactorio	Desempeño Mínimo	Total
Estrés	Bajo	Recuento	1	2	5	8
		Recuento esperado	1,3	5,1	1,6	8,0
	Medio	Recuento	1	17	0	18
		Recuento esperado	3,0	11,4	3,6	18,0
	Alto	Recuento	3	0	1	4
		Recuento esperado	,7	2,5	,8	4,0
Total		Recuento	5	19	6	30
		Recuento esperado	5,0	19,0	6,0	30,0

Fuente: Elaboración propia

Se observan el recuento y las frecuencias esperadas de los datos obtenidos entre el Nivel de Estrés y el Desempeño Laboral.

Tabla 14: Prueba Chicuadrada – Pearson

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	27,599	4	,000
N de casos válidos	30		

Fuente:

Elaboración propia

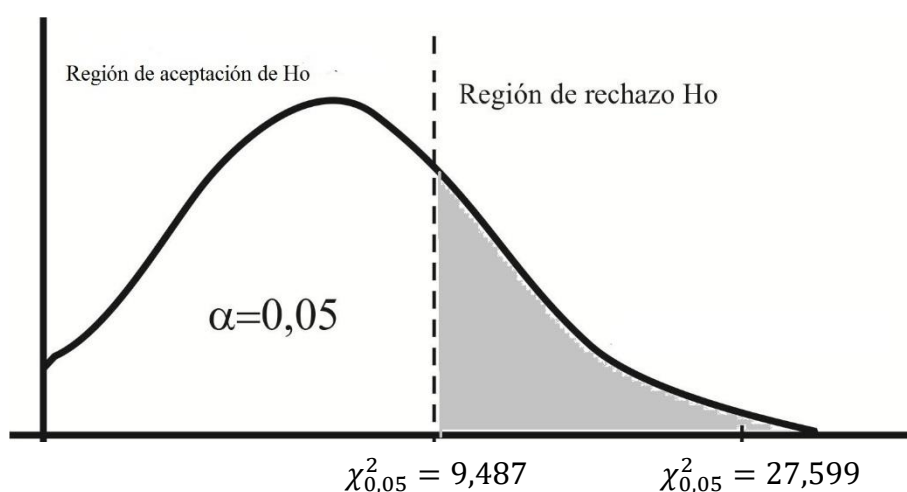


Figura 3: Prueba chicuadrado para la relación entre el Nivel de Estrés y el Desempeño Laboral de los trabajadores en el área de Promoción y Marketing de la Universidad Señor de Sipán, Chiclayo 2019

En la tabla 13 y 14, y en la figura 3 se observa que la prueba Chi-cuadrado para la relación entre el Nivel de Estrés y el Desempeño Laboral de los trabajadores en el área de Promoción y Marketing de la Universidad Señor de Sipán, Chiclayo, describe que la tabla de distribución chicuadrada para el nivel de significancia de 0,95, arroja un valor esperado de 9,487 y al comparar dicho valor con el resultado de chicuadrado calculado encontrado es 27,599, siendo superior al valor Chicuadrado esperado y con una significancia (bilateral) $p = ,000$ inferior a 0,05 establecido.

Esto permite aceptar la hipótesis alterna y rechazar la nula, es decir el estrés laboral influye en el desempeño de los trabajadores del Área de Promoción y Marketing de la Universidad Señor de Sipán, Chiclayo.

Confiabilidad del Instrumento de Nivel de Estrés

Tabla 15: Alfa de Cronbach de la investigación

Alfa de Cronbach	N de elementos
,963	27

Fuente: Elaboración propia

Se obtuvo como índice de alfa de Cronbach, 0,924, lo que significa que el cuestionario de ítems del Nivel de Estrés tiene una buena consistencia interna y que están aceptablemente correlacionados. Por lo que el nivel de confiabilidad del cuestionario es aceptable y la fuente de información es confiable.

Confiabilidad del Instrumento de Desempeño Laboral

Tabla 16: Alfa de Cronbach de la investigación

Alfa de Cronbach	N de elementos
,880	20

Fuente: Elaboración propia

Se obtuvo como índice de alfa de Cronbach, 0,880, lo que significa que el cuestionario de ítems del Desempeño Laboral tiene una buena consistencia interna y que están aceptablemente correlacionados. Por lo que el nivel de confiabilidad del cuestionario es aceptable y la fuente de información es confiable.

IV. DISCUSIÓN

El estrés laboral es un fenómeno, cada vez más frecuente, que está aumentando en nuestra sociedad, fundamentalmente porque los tipos de trabajo han ido cambiando en las últimas décadas, afectando el bienestar físico y psicológico del trabajador.

La discusión empieza con el análisis del objetivo general Determinar la relación entre el estrés laboral y el desempeño en los trabajadores en el Área de Promoción y Marketing de la Universidad Señor de Sipán Chiclayo, en la tabla N°1, se evidenció que existe una relación fuerte negativa y altamente significativa dado que $p < 0,05$, el cual se determinó a través de r de Pearson resultante es $r = - 0,702$. Es decir, si el nivel de estrés disminuye entonces el desempeño laboral será mejor.

Por otro lado, siguiendo con el análisis del primer objetivo específico en la tabla N°4, EL 56,7% de los trabajadores presentan un nivel medio de estrés debido a la sobrecarga de trabajado en la institución, mientras que el 66,6% de los encuestados manifiestan tener un nivel medio de estrés debido poco apoyo institucional, lo cual repercute en el desenvolvimiento del trabajados según su área de trabajo. Estos resultados se contrastan con Puma (2017) quien afirma que el 42.6% de los encuestados tienen presión baja y superior, el 21.3% tiene un grado medio de estrés y ejecución media, y el 5.6% tiene presión alta y ejecución baja en los trabajadores, en el cual corrobora que a mayor presión en el centro de labores el desempeño en los trabajadores disminuye.

Para ir finalizando con el segundo objetivo específico, en la tabla N°6, el 70% de los trabajadores de la USS presentan un desempeño medianamente satisfactorio, debido a que su trabajo extra no es recompensado o porque sienten que su trabajo no es valorado en la institución, mientras que el 70% de los mismos presentan un nivel de desempeño medianamente satisfactorio debido a que la percepción del área de trabajo era distinto al perfil laboral. Estos resultados coinciden con Chiavenato (2011) quien afirma que el sistema de recompensas es importante para que todos los colaboradores para puedan despertar la motivación y entrega en el día a día y generen mejores resultados. También coincide con Jiménez (2018) en el cual afirman que existe un bajo nivel de desempeño por parte de los empleados, producto de una alta rotación, bajos sueldos, delimitación de funciones no definidas, liderazgos no alineados a los objetivos de la empresa, comunicación informal. Además, centran toda la gestión en la alta gerencia, bajo compromiso con las tareas encomendadas, poco participativos entre departamentos, así como espacios físicos mal

distribuidos para el correcto ejercicio de las funciones de los colaboradores, lo que da como resultado condiciones no óptimas para alcanzar el cumplimiento de las metas en los empleados.

Finalmente analizando el tercer objetivo específico; en la tabla N°8, se evidenció que existe una relación alta de 0,629; es decir al disminuir la sobre carga de trabajo y entonces mejorará el desempeño de los trabajadores. En la tabla N°9, resultó que existe una alta relación 0,696 entre el control de actividades y desempeño laboral. En la tabla N°10, se obtuvo una relación significativamente alta de 0,624 entre desequilibrio entre esfuerzo y retribución y desempeño laboral. En la tabla N°11, con respecto a la dimensión apoyo institucional y desempeño laboral existe una alta relación de 0,680. Estos resultados coinciden Pucuhuaranga y Ricse (2017), quien concluyó que existe la relación inversa que hay entre el estrés y el desempeño laboral de acuerdo a la evidencia estadística, correspondiente a la prueba Rho de Spearman (-0.383) prueba significativa con un (pvalor=0.000<0.05), lo que concluye que los trabajadores a mayor estrés tienen menor desempeño.

V. CONCLUSIONES

Al finalizar la investigación se concluyó que existe relación significativa entre estrés laboral y el desempeño laboral en los trabajadores, en tanto la correlación lineal estadísticamente significativa, moderada y directamente proporcional ($r = 0,702p < 0.05$).

Se concluyó que del total de 30 trabajadores, 17 trabajadores se sienten presionados por la carga laboral que existe en la institución debido a que no se cuenta con el personal idóneo y respectivamente capacitado, mientras que 18 trabajadores indican existe un control de actividades laborales muy estricto ocasionando un alto nivel de estrés, y finalmente 20 de los mismos manifiestan tienen un nivel medio de apoyo en la institución ya que escuchan las necesidades de los trabajadores para mejorar el desempeño de los encuestados.

Se concluyó que del total de 30 trabajadores, 21 de ellos indican que su desempeño es medio debido a que no reciben ninguna recompensas o incentivo al cumplir con las metas establecidas, con respecto a la percepción de su trabajo 21 trabajadores tienen un desempeño medianamente satisfactorio, cual podemos concluir que la dimensión recompensas esperan que sus esfuerzos sean notados y con suerte recompensados, sea de forma monetaria, o a modo de evidenciar su desempeño positivo y productividad.

Finalmente se concluyó que del total de 30 trabajadores, que existe mayor relación significativa entre apoyo institucional y desempeño laboral, es decir que a mayor apoyo por parte de la institución mayor será mayor el desempeño.

V.REFERENCIAS

- Aguilar, F. (2018). Influencia de la motivación en el rendimiento laboral del personal de la empresa inversiones leña y sabor S.A.C, Lima. Lima: <http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/3651/INFLUENCIA%20DE%20LA%20MOTIVACION%20EN%20EL%20RENDIMIENTO%20LABORAL%20DEL%20PERSONAL%20DE%20LA%20EMPRESA%20INVERSIONES%20LE%20Y%20SABOR.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
- Alfaro, R. (2016). Un buen clima laboral es clave para el éxito de una empresa. *Diario Mercurio*, 5-6.
- Arevalo, J. (9 de enero de 2019). Estrés laboral: 5 propuestas para que las empresas reduzcan la carga de trabajo. págs. <https://gestion.pe/economia/management-empleo/estres-laboral-5-medidas-empresas-reduzcan-carga-273976-noticia/?ref=gesr>.
- Ayala, T., & Pajuelo, S. (23 de agosto de 2018). *La motivación y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores de los juzgados de subespecialidad comercial de la Corte Superior de Justicia de Lima*. Obtenido de http://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/UTP/2304/1/Tania%20Ayala_Silvia%20Pajuelo_Tesis_Titulo%20Profesional_2018.pdf
- Balvin , D. (15 de mayo de 2018). *Influencia del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores en la Unidad Minera Cobriza*. Obtenido de <http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/4868/Balvin%20Palomino.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos*. México: McGraw Hill.
- Chombo, J. E. (2017). *"Estrés y desempeño laboral de los trabajadores del centro Salud Materno Infantil Piedra Liza"*. Lima.
- Chuzón, A., & Enríquez, P. (19 de noviembre de 2016). *El estrés laboral y su influencia en el desempeño de los trabajadores de la Empresa EDPYME Alternativa S.A. Motupe*. Obtenido de <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/4381/Chuzon%20Roque%20Enriquez%20Severino.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Coaching. (19 de febrero de 2016). *Combate el estrés laboral los secretos para no sentirse desbordado*. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=cWHyCwAAQBAJ&pg=PP1&lpg=PP1&d>

q=combate+el+estres+laboral+los+secretos+para+no+sentirse+desbordado&source=bl&ots=zbLI1yKK_6&sig=Ew0_NReZgp3U

- Davis, K., & Newstrom, J. (1999). *Comportamiento humano en el trabajo*. México: McGraw-Hill.
- Del Hoyo , M. (13 de noviembre de 2004). *Estrés Laboral*. Obtenido de <http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FICHAS%20DE%20PUBLICACIONES/FONDO%20HISTORICO/DOCUMENTOS%20DIVULGATIVOS/DocDivulgativos/Fichero%20pdf/Estres%20laboral.pdf>
- Diario Gestión . (21 de noviembre de 2015). *Empresas peruanas podrían perder el 91% de sus clientes por ofrecer un mal servicio*. . pág. 2A.
- Diario la tercera. (19 de setiembre de 2017). *Bajo desempeño laboral* . *La tercera*, pág. 5. *El estrés laboral en el desempeño personal administrativo de un núcleo universitario público*. (25 de enero de 2016). Obtenido de <http://riuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/123456789/30600/1/Halvarez>
- Gamio, S. Q. (2016). *"Niveles de estrés y clima laboral en los colaboradores de una empresa privada de Lima"*.
- García, K. (05 de agosto de 2017). *Estrés influye en el desempeño laboral*. *El Nuevo Diario*, pág. 3.
- Hernández, S., Fernández, C., & Baptista, P. (2009). *Metodología de la investigación*. Mexico: McGRAW - HILL INTERAMERICANA.
- Medina, S. (2017). *Desempeño laboral del personal administrativo nombrado de la Municipalidad provincial de Chimbote 2017*. Lima.
- Morales, R., & Delgado, A. (10 de julio de 2017). *El estrés y el desempeño laboral de la empresa Lubriauto la Floresta, del cantón Ambato, provincia de Tungurahua*. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/250200>
- Robbins, S. (27 de junio de 2013). *Comportamiento Organizacional*. México: Pearson.
- Sánchez, F. (211). *"Estrés laboral, satisfacción en el trabajo y bienestar psicológico de una Industria Cerealera"*. -.
- Torres, X., & Baillés, E. (8 de marzo de 2014). *Comprender el estrés*. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=QSx3BwAAQBAJ&printsec=frontcover&q=estres+laboral&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjEo7qVipnXAhVIOZAKHWF8Dv8Q6AEILjAC#v=onepage&q=estres%20laboral&f=false>

ANEXOS

Anexo 1: Instrumentos

Instrumento N°1: Cuestionario para medir el estrés laboral de los trabajadores de la institución USS.

El autor de la presente investigación agradece su valioso aporte y le garantiza el anonimato y la confidencialidad de su información. Gracias.

5	4	3	2	1
Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca

N°	Ítems	1	2	3	4	5
	Sobrecarga de trabajo					
1	Siento que existe un exceso de tareas asignadas en el trabajo.					
2	Considero que mi área laboral es la que más tareas tiene.					
3	Hago de todo para terminar mis tareas, pero no lo logro.					
4	El tiempo que nos otorgan para terminar las tareas en el trabajo es mínimo.					
5	Me gustaría que el día tenga más horas y poder terminar mis labores.					
	Control sobre las actividades laborales					
6	Las tareas que me asignan son muy difíciles					
7	Las tareas han desbordado mi capacidad profesional.					
8	Siento que estoy esforzándome mucho en mi trabajo.					
9	Tengo tanta responsabilidad que estoy abrumado.					
10	Por más que me esfuerzo no logro lo que deseo en el trabajo.					
11	Tengo deseo de cambiar de trabajo.					
	Desgaste emocional					
12	Percibo que ya no tengo tantas ganas de trabajar.					
13	Me siento desmotivado en el trabajo					
14	Suelo decir: "Tanto tiempo trabajando en lo mismo y no reconocen lo que hago".					
15	Me enoja rápidamente con mis compañeros de trabajo.					
16	Las labores que cumplo me ponen tenso.					
	Desequilibrio entre esfuerzo y retribución					
17	No me siento a gusto en el lugar donde trabajo.					
18	De solo ingresar a mi centro de labores me siento mal.					
19	Pienso que de nada sirve lo que hago para mejorar mis condiciones laborales.					
20	Cuanto más me esfuerzo menos reconocido soy por los jefes.					
21	Me siento frustrado por que nunca fui reconocido por mi labor.					
22	Pensé que tendría más oportunidades de ascender, pero el jefe me limita y eso me molesta.					
	Apoyo institucional					
23	Estoy molesto por que los jefes son indiferentes frente a las condiciones en que laboramos.					
24	Aun cuando falta materiales cumplimos nuestra labor pero los jefes son indiferentes a ello					
25	En ocasiones tenemos que ingeniarnos para cumplir la labor, pero al jefe le da igual.					
26	Aun cuando no tenemos lo que necesitamos cumplimos con nuestras tareas.					
27	Piden resultados pero no se dan cuenta en qué condiciones trabajamos.					

Variable: **Desempeño laboral**

	Dejar	Modificar	Eliminar	Observaciones
Recompensas				
1. Consideras que tu trabajo es importante para cumplir con las metas asignadas a tu oficina.				
2. Te encuentra satisfecho con el trabajo que realizas.				
3. Siente que su labor es reconocida por su Jefe.				
4. Considera que su labor es reconocida por sus compañeros.				
5. Está de acuerdo con las recompensas económicas que recibe.				
6. Está de acuerdo con las recompensas no económicas que recibe.				
7. En los dos últimos años ha recibido alguna capacitación en su empresa				
8. Se considera adecuadamente capacitado para efectuar sus labores actuales				
HABILIDADES				
9. Siempre está dispuesto a cumplir con sus tareas asignadas				
10. Aporta ideas o está pendiente para que su oficina cumpla con sus funciones.				
11. Participa activamente en las reuniones de trabajo convocadas.				
12. Toma iniciativas para proponer mejoras en el servicio o labor que desempeña.				
13. Se siente cómodo participar en los equipos de trabajo asignado.				
14. Colabora para que su equipo cumpla con los encargos laborales.				
15. Me llevo bien con los compañeros de la oficina.				
16. Hay confianza y comprensión entre los compañeros de la oficina.				
17. Puedes trabajar bajo presión cuando se requiera.				
18. Hay compañeros de trabajo que no pueden trabajar bajo presión.				
PERCEPCIÓN SOBRE SU TRABAJO				
19. Realiza sus labores con entusiasmo y responsabilidad.				
20. Te gustaría trabajar en otra Institución si se presenta la oportunidad.				

Anexo 2: Declaración Jurada



DECLARACIÓN JURADA

DATOS DEL AUTOR:

Autor

Autores

UBILLUS AGURTO JIMMY PERCY

Apellidos y nombres

42176099

2151817901

VIRTUAL

DNI N°

Código N°

Modalidad de estudio

Administración

Escuela académico profesional

Ciencias Empresariales

Facultad de la Universidad Señor de Sipán

Ciclo X

DATOS DE LA INVESTIGACIÓN

Trabajo de Investigación

DECLARO BAJO JURAMENTO QUE:

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

ESTRÉS LABORAL Y DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES EN EL AREA DE PROMOCION Y MARKETING DE LA UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPAN.
La misma que presento para optar el grado de:

Bachiller 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.

UBILLUS AGURTO JIMMY PERCY
DNI N° 42176099



Anexo 3: Formato T1



FORMATO N° T1-VRI-USS AUTORIZACIÓN DEL AUTOR (ES) (LICENCIA DE USO)

Pimentel, 19 de febrero del 2020

Señores
Vicerrectorado de Investigación
Universidad Señor de Sipán
Presente.-

El suscrito:
Jimmy Percy Ubillus Agurto, con DNI 42176099.

En mi calidad de autor exclusivo de la investigación titulada: **ESTRÉS LABORAL Y DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES EN EL AREA DE PROMOCION Y MARKETING DE LA UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPAN.**

presentado y aprobado en el año 2019 como requisito para optar el título de bachiller en Administración, de la Facultad de Ciencias Empresariales, Programa Académico de ADMINISTRACIÓN, por medio del presente escrito autorizo al Vicerrectorado de investigación de la Universidad Señor de Sipán para que, en desarrollo de la presente licencia de uso total, pueda ejercer sobre mi 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 el portal web del Repositorio Institucional – <http://repositorio.uss.edu.pe>, 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 investigación y a su autor.

De conformidad con la ley sobre el derecho de autor decreto legislativo N° 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
UBILLUS AGURTO JIMMY PERCY	42176099	

Anexo 4: Validación de expertos

Anexo : Cartilla de Validación de los instrumentos por juicio de expertos

NOMBRE DEL JUEZ	Abraham Jose Corda Ponce
PROFESION	Doc. Administración
TITULO Y GRADO ACADÉMICO	Mg. Gestión Talento Humano
ESPECIALIDAD	Talento Humano
INSTITUCION EN DONDE LABORA	Universidad Señor de Sipán
CARGO	Docente
TITULO DE LA INVESTIGACION	
ESTRÉS LABORAL Y DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES EN EL ÁREA DE PROMOCIÓN Y MARKETING DE LA UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN- CHICLAYO 2019.	
NOMBRE DEL TESIISTA	Ubilus Agurto Jimmy Percy
INSTRUMENTO EVALUADO	Encuesta
OBJETIVO DEL INSTRUMENTO	Determinar la relación entre el estrés laboral y el desempeño de los trabajadores en el área de promoción y marketing de la Universidad Señor de Sipán- Chiclayo 2019.
INSTRUCTIVO PARA EL EXPERTO	
EVALUE CADA UNO DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO RELACIONANDOLOS CON LOS INDICADORES Y DIMENSIONES DE LAS VARIABLES	

INSTRUMENTO DE EVALUACION CUANTITATIVA

Por favor marque con una equis (X) la opción que considera debe aplicarse en cada ítem y realice de ser necesarias, sus observaciones

Variable: Estrés laboral

Ítems	Dejar	Modificar	Eliminar	Observaciones
Sobrecarga de trabajo	X			
Siento que existe un exceso de tareas asignadas en el trabajo.	X			
Considero que mi área laboral es la que más tareas tiene.	X			
Hago de todo para terminar mis tareas, pero no lo logro.	X			
El tiempo que nos otorgan para terminar las tareas en el trabajo es mínimo.	X			
Me gustaría que el día tenga más horas y poder terminar mis labores.	X			

Control sobre las actividades laborales				
Las tareas que me asignan son muy difíciles	✗			
Las tareas han desbordado mi capacidad profesional.	✗			
Siento que estoy esforzándome mucho en mi trabajo.	✗			
Tengo tanta responsabilidad que estoy abrumado.	✗			
Por más que me esfuerzo no logro lo que deseo en el trabajo.	✗			
Tengo deseo de cambiar de trabajo.	✗			
Desgaste emocional				
Percibo que ya no tengo tantas ganas de trabajar.	✗			
Me siento desmotivado en el trabajo	✗			
Suelo decir: "Tanto tiempo trabajando en lo mismo y no reconocen lo que hago".	✗			
Me enoja rápidamente con mis compañeros de trabajo.	✗			
Las labores que cumpla me ponen tenso.	✗			
Desequilibrio entre esfuerzo y retribución				
No me siento a gusto en el lugar donde trabajo.	✗			
De solo ingresar a mi centro de labores me siento mal.	✗			
Pienso que de nada sirve lo que hago para mejorar mis condiciones laborales.	✗			
Me siento frustrado por que nunca fui reconocido por mi labor.	✗			
Pensé que tendría más oportunidades de ascender, pero el jefe me limita y eso me molesta.	✗			
Apoyo institucional				
Estoy molesto por que los jefes son indiferentes frente a las condiciones en que laboramos.	✗			
Aun cuando falta materiales cumplimos nuestra labor pero los jefes son indiferentes a ello	✗			
En ocasiones tenemos que ingeniarnos para cumplir la labor, pero al jefe le da igual.	✗			
Aun cuando no tenemos lo que necesitamos cumplimos con nuestras tareas.	✗			
Piden resultados pero no se dan cuenta en qué condiciones trabajamos.	✗			

Variable: **Desempeño laboral**

	Dejar	Modificar	Eliminar	Observaciones
Recompensas				
1. Consideras que tu trabajo es importante para cumplir con las metas asignadas a tu oficina.	X			
2. Te encuentra satisfecho con el trabajo que realizas.	X			
3. Siente que su labor es reconocida por su Jefe.	X			
4. Considera que su labor es reconocida por sus compañeros.	X			
5. Está de acuerdo con las recompensas económicas que recibe.	X			
6. Está de acuerdo con las recompensas no económicas que recibe.	X			
7. En los dos últimos años ha recibido alguna capacitación en su empresa	X			
8. Se considera adecuadamente capacitado para efectuar sus labores actuales	X			
HABILIDADES				
9. Siempre está dispuesto a cumplir con sus tareas asignadas	X			
10. Aporta ideas o está pendiente para que su oficina cumpla con sus funciones.	X			
11. Participa activamente en las reuniones de trabajo convocadas.	X			
12. Toma iniciativas para proponer mejoras en el servicio o labor que desempeña.	Y			
13. Se siente cómodo participar en los equipos de trabajo asignado.	X			
14. Colabora para que su equipo cumpla con los encargos laborales.	X			
15. Me llevo bien con los compañeros de la oficina.	X			
16. Hay confianza y comprensión entre los compañeros de la oficina.	Y			
17. Puedes trabajar bajo presión cuando se requiera.	Y			
18. Hay compañeros de trabajo que no pueden trabajar bajo presión.	Y			
PERCEPCION SOBRE SU TRABAJO				
19. Realiza sus labores con entusiasmo y responsabilidad.	X			
20. Te gustaría trabajar en otra Institución si se presenta la oportunidad.	Y			

INSTRUMENTO PARA LA VALIDACION

CRITERIOS	APRECIACION CALITATIVA			
	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE
Presentación del instrumento	X			
Calidad de redacción de los ítems	X			
Pertinencia de las variables con los indicadores	X			
Relevancia del contenido	X			
Factibilidad de aplicación	X			

Apreciación Cualitativa

.....

.....

Observaciones:

.....

.....



Firma/Sello del experto
 M.C. Gestión Talento Humano
 ABRAHAM JOSÉ GARCÍA YBUCEA

Anexo : Cartilla de Validación de los instrumentos por juicio de expertos

NOMBRE DEL JUEZ	Rupe Humberto Bustamente (Ruben)
PROFESION	Lic. Administración
TITULO Y GRADO ACADÉMICO	Mg. Administración de Negocios
ESPECIALIDAD	Administrador
INSTITUCION EN DONDE LABORA	Universidad Señor de Sipán
CARGO	Secretario Académico Escala Asesor
TITULO DE LA INVESTIGACION	
ESTRÉS LABORAL Y DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES EN EL ÁREA DE PROMOCIÓN Y MARKETING DE LA UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN- CHICLAYO 2019.	
NOMBRE DEL TESISISTA	Ubikus Agurto Jimmy Percy
INSTRUMENTO EVALUADO	Encuesta
OBJETIVO DEL INSTRUMENTO	Determinar la relación entre el estrés laboral y el desempeño de los trabajadores en el área de promoción y marketing de la Universidad Señor de Sipán- Chiclayo 2019.
INSTRUCTIVO PARA EL EXPERTO	
EVALUE CADA UNO DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO RELACIONANDOLOS CON LOS INDICADORES Y DIMENSIONES DE LAS VARIABLES	

INSTRUMENTO DE EVALUACION CUANTITATIVA

Por favor marque con una equis (X) la opción que considera debe aplicarse en cada ítem y realice de ser necesarias, sus observaciones

Variable: Estrés laboral

Ítems	Dejar	Modificar	Eliminar	Observaciones
Sobrecarga de trabajo				
Siento que existe un exceso de tareas asignadas en el trabajo.	X			
Considero que mi área laboral es la que más tareas tiene.	X			
Hago de todo para terminar mis tareas, pero no lo logro.	X			
El tiempo que nos otorgan para terminar las tareas en el trabajo es mínimo.	X			
Me gustaría que el día tenga más horas y poder terminar mis labores.	X			

Control sobre las actividades laborales				
Las tareas que me asignan son muy difíciles	✗			
Las tareas han desbordado mi capacidad profesional.	✗			
Siento que estoy esforzándome mucho en mi trabajo.	✗			
Tengo tanta responsabilidad que estoy abrumado.	✗			
Por más que me esfuerzo no logro lo que deseo en el trabajo.	✗			
Tengo deseo de cambiar de trabajo.	✗			
Desgaste emocional				
Percibo que ya no tengo tantas ganas de trabajar.	✗			
Me siento desmotivado en el trabajo	✗			
Suelo decir: "Tanto tiempo trabajando en lo mismo y no reconocen lo que hago".	✗			
Me enojo rápidamente con mis compañeros de trabajo.	✗			
Las labores que cumpla me ponen tenso.	✗			
Desequilibrio entre esfuerzo y retribución				
No me siento a gusto en el lugar donde trabajo.	✗			
De solo ingresar a mi centro de labores me siento mal.	✗			
Pienso que de nada sirve lo que hago para mejorar mis condiciones laborales.	✗			
Me siento frustrado por que nunca fui reconocido por mi labor.	✗			
Pensé que tendría más oportunidades de ascender, pero el jefe me limita y eso me molesta.	✗			
Apoyo institucional				
Estoy molesto por que los jefes son indiferentes frente a las condiciones en que laboramos.	✗			
Aun cuando falta materiales cumplimos nuestra labor pero los jefes son indiferentes a ello	✗			
En ocasiones tenemos que ingeniarnos para cumplir la labor, pero al jefe le da igual.	✗			
Aun cuando no tenemos lo que necesitamos cumplimos con nuestras tareas.	✗			
Piden resultados pero no se dan cuenta en qué condiciones trabajamos.	✗			

Variable: **Desempeño laboral**

	Dejar	Modificar	Eliminar	Observaciones
Recompensas				
1. Consideras que tu trabajo es importante para cumplir con las metas asignadas a tu oficina.	X			
2. Te encuentra satisfecho con el trabajo que realizas.	X			
3. Siente que su labor es reconocida por su Jefe.	X			
4. Considera que su labor es reconocida por sus compañeros.	X			
5. Está de acuerdo con las recompensas económicas que recibe.	X			
6. Está de acuerdo con las recompensas no económicas que recibe.	X			
7. En los dos últimos años ha recibido alguna capacitación en su empresa	X			
8. Se considera adecuadamente capacitado para efectuar sus labores actuales	X			
HABILIDADES				
9. Siempre está dispuesto a cumplir con sus tareas asignadas	X			
10. Aporta ideas o está pendiente para que su oficina cumpla con sus funciones.	X			
11. Participa activamente en las reuniones de trabajo convocadas.	X			
12. Toma iniciativas para proponer mejoras en el servicio o labor que desempeña.	X			
13. Se siente cómodo participar en los equipos de trabajo asignado.	X			
14. Colabora para que su equipo cumpla con los encargos laborales.	X			
15. Me llevo bien con los compañeros de la oficina.	X			
16. Hay confianza y comprensión entre los compañeros de la oficina.	X			
17. Puedes trabajar bajo presión cuando se requiera.	X			
18. Hay compañeros de trabajo que no pueden trabajar bajo presión.	X			
PERCEPCION SOBRE SU TRABAJO				
19. Realiza sus labores con entusiasmo y responsabilidad.	X			
20. Te gustaría trabajar en otra Institución si se presenta la oportunidad.	X			

INSTRUMENTO PARA LA VALIDACION

CRITERIOS	APRECIACION CALITATIVA			
	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE
Presentación del instrumento	X			
Calidad de redacción de los ítems	X			
Pertinencia de las variables con los indicadores	X			
Relevancia del contenido	X			
Factibilidad de aplicación	X			

Apresiasi Cualitativa

Observaciones:



Doy Fe: Que esta copia es fiel a su original

MBA, Pepe Humberto Bustamante Cavallero
SECRETARIO ACADEMICO ESCUELA DE POSGRADO

Firma/Sello del experto

NOMBRE DEL JUEZ	Delgado Wong Sofía
PROFESION	Doctora en administración
TITULO Y GRADO ACADEMICO	Magister en Administración
ESPECIALIDAD	Mg. Gestión del talento humano
INSTITUCION EN DONDE LABORA	UCV- Chiclayo
CARGO	Gerente del Banco Pichincha
TITULO DE LA INVESTIGACION	
ESTRÉS LABORAL Y DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES EN EL ÁREA DE PROMOCIÓN Y MARKETING DE LA UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN- CHICLAYO 2019.	
NOMBRE DEL TESISISTA	Libillus Agurto Jimmy Bercy
INSTRUMENTO EVALUADO	Encuesta
OBJETIVO DEL INSTRUMENTO	Determinar la relación entre el estrés laboral y el desempeño de los trabajadores en el área de promoción y marketing de la Universidad Señor de Sipán- Chiclayo 2019.
INSTRUCTIVO PARA EL EXPERTO	
EVALUE CADA UNO DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO RELACIONANDOLOS CON LOS INDICADORES Y DIMENSIONES DE LAS VARIABLES	

INSTRUMENTO DE EVALUACION CUANTITATIVA

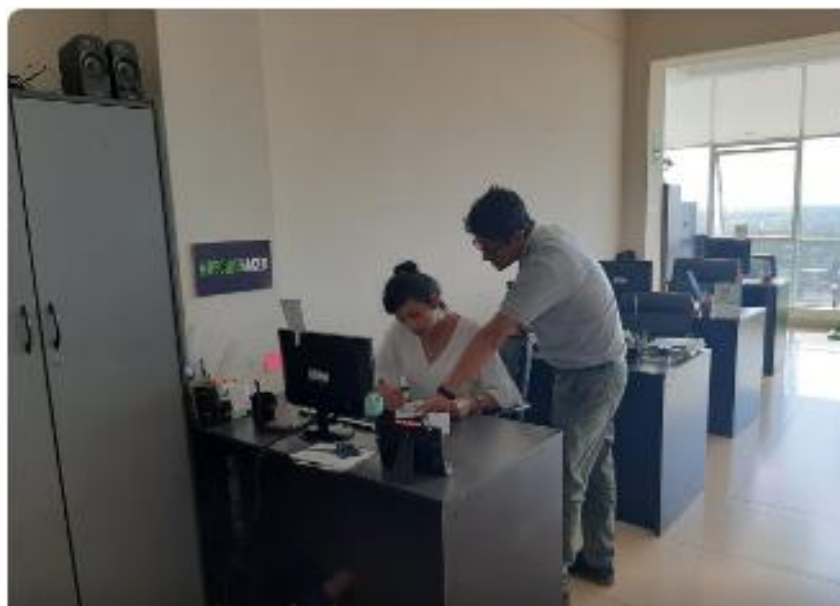
Por favor marque con una equis (X) la opción que considera debe aplicarse en cada ítem y realice de ser necesarias, sus observaciones

Variable: Estrés laboral

Ítems	Dejar	Modificar	Eliminar	Observaciones
Sobrecarga de trabajo				
Siento que existe un exceso de tareas asignadas en el trabajo.	X			
Considero que mi área laboral es la que más tareas tiene.	X			
Hago de todo para terminar mis tareas, pero no lo logro.	X			
El tiempo que nos otorgan para terminar las tareas en el trabajo es mínimo.	X			

Me gustaria que el dia tenga mas horas y poder terminar mis labores.	X			
Control sobre las actividades laborales				
Las tareas que me asignan son muy dificiles	X			
Las tareas han desbordado mi capacidad profesional.	X			
Siento que estoy estorazzandome mucho en mi trabajo.	X			
Tengo tanta responsabilidad que estoy abrumado.	X			
Por mas que me esfuerzo no logro lo que deseo en el trabajo.	X			
Tengo deseo de cambiar de trabajo.	X			
Desgaste emocional				
Perdido que ya no tengo tantas ganas de trabajar.	X			
Me siento desmotivado en el trabajo	X			
Suelo decir: "Tanto tiempo trabajando en lo mismo y no reconocen lo que hago".	X			
Me enoja rapidamente con mas compañeros de trabajo.	X			
Las labores que cumplo me ponen tenso.	X			
Desequilibrio entre esfuerzo y retribucion				
No me siento a gusto en el lugar donde trabajo.	X			
De solo ingresar a mi centro de labores me siento mal.	X			
Pienso que de nada sirve lo que hago para mejorar mis condiciones laborales.	X			
Me siento frustrado por que nunca fui reconocida por mi labor.	X			
Pienso que tendria mas oportunidades de ascender, pero el jefe me limita y eso me molesta.	X			
Apoyo institucional				
Estoy molesto por que los jefes son indiferentes frente a las condiciones en que laboramos.	X			
Aun cuando falta materiales cumplimos nuestra labor pero los jefes son indiferentes a ello	X			
En ocasiones tenemos que ingeniarlos para cumplir la labor, pero al jefe le da igual.	X			
Aun cuando no tenemos lo que necesitamos cumplimos con nuestras tareas.	X			
Piden resultados pero no se dan cuenta en que condiciones trabajamos.	X			

Anexo 5: Evidencia fotográfica



Anexo 6: Similitud Turnitin

ESTRÉS LABORAL Y DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES EN EL ÁREA DE PROMOCIÓN Y MARKETING DE LA UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN. CHICLAYO 2019.

INFORME DE ORIGINALIDAD

20%	12%	1%	16%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	10%
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	5%
3	Submitted to Universidad Señor de Sipán Trabajo del estudiante	1%
4	Submitted to Universidad Ricardo Palma Trabajo del estudiante	1%
5	www.gbsrecursoshumanos.com Fuente de Internet	<1%
6	Submitted to EP NBS S.A.C. Trabajo del estudiante	<1%
7	repositorio.udch.edu.pe Fuente de Internet	<1%
8	Submitted to Universidad Señor de Sipán Trabajo del estudiante	<1%