

El estrés laboral y el desempeño de los colaboradores de la empresa Ferreyros SA, Trujillo, 2021

Por: Castañeda Collantes, Ronald Josué y Germán Loyaga, Milagros de Jesus

Fecha de entrega: 03-nov-2022 11:54a.m. (UTC-0500)

Identificador de la entrega: 1943566639

Nombre del archivo: INFORME_FINAL_DE_TESIS.docx(430.08K)

Total de palabras: 13885

Total de caracteres: 78782



Soriano Colchado, José Luis
DNI: 07846143

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTENOR ORREGO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
PROGRAMA DE ESTUDIO DE ADMINISTRACION



TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

**El estrés laboral y el desempeño de los colaboradores de la empresa
Ferreyros SA, Trujillo, 2021.**

Línea de Investigación:

Relaciones Humanas Laborales

Autor (es):

Castañeda Collantes, Ronald Josué

Germán Loyaga, Milagro de Jesús

Jurado evaluador:

Presidente: Cristóbal Vilca García

Secretario: Ricardo León Mantilla

Vocal: Luís Flores Rodríguez

Asesor:

Soriano Colchado, José Luis

Código ORCID:

<https://orcid.org/0000-0001-9000-0570>

TRUJILLO , PERÚ

2022

Fecha de sustentación: 27/12/2022

Soriano Colchado, José Luis
DNI: 07846143

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Formulación del Problema

1.1.1. Realidad problemática

El estrés laboral es un problema que en los últimos años está afectando seriamente al sector empresarial y repercuten en las actividades laborales que realizan los colaboradores, causando situaciones negativas en el ambiente laboral, productividad y el desempeño de los trabajadores.

Según menciona la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2019) a nivel internacional el estrés laboral y el síndrome del profesional quemado más conocido como "burnout" es la segunda causa del abandono y bajo desempeño laboral. En la Unión Europea, alrededor de un 12% de sus trabajadores padecen del síndrome profesional quemado; por tal motivo, se deben detectar en las empresas al personal desmotivado y estresado; esto permitirá la prevención e intervención pertinente de situaciones de tensión generadas y mejorar el desempeño laboral.

En un estudio realizado por la Organización Mundial de la Salud [OMS] (2019) sobre el estrés laboral, México obtuvo el primer lugar con un 75% de sus trabajadores que padecen estrés laboral, seguido de China en un 73% y Estados Unidos en un 59%, lo cual afecta el desempeño laboral y la productividad de las empresas. En América Latina también el estrés laboral va en aumento en las empresas, Argentina, es uno de los países que más ha sido afectado por el estrés laboral el cual se evidencia en un 65%.

Toro (2020) menciona que, en el Perú el estrés laboral se ha convertido en un estado permanente que sobrepasa los límites normales en las empresas; es decir, en un asesino silencioso. En la última encuesta realizada por el Instituto de Integración en el año 2019, se evidenció que el 58% de los peruanos sufren de estrés laboral; es decir, que seis personas de cada diez se sienten estresados en su trabajo. En este sentido, los trabajadores que están gran parte del tiempo en su centro de labores, se encuentran en situaciones de

tensión, desarrollando un estrés laboral con consecuencias para la salud física y mental.

La empresa Ferreyros SA, ubicada en la ciudad de Trujillo está dedicado a la actividad económica y comercial de bienes de capital; cuenta con 50 colaboradores y carecen de un programa para la identificación y prevención del estrés, ansiedad y fatiga; los cuales son las principales enfermedades psicosociales que afecta a la organización y generan ausentismo y baja productividad. Este problema del estrés afecta el desempeño laboral en la empresa no permitiendo que los trabajadores mejoren en cuanto a sus capacidades, habilidades, estrategias y cualidades que le permitan lograr los objetivos de la organización. Esta empresa tiene como objetivos la atención al cliente, cotización y facturación en el área de ventas; mantenimiento de maquinarias en el área de taller de reparaciones; recepción de carga, separación de los pedidos de clientes, organización de los repuestos y envíos de pedidos a otras sucursales a nivel nacional. Por lo general todas estas actividades se realizan al mismo tiempo y este ritmo de actividades ocasiona stress en los trabajadores; además, los vendedores de otras áreas de la empresa llaman constantemente para recibir los pedidos y atender a los clientes. Los técnicos ingresan al almacén como apoyo y realizan un seguimiento de los repuestos en el sistema para dar una repuesta exacta de ubicación, y si el repuesto no ha llegado al área adecuada, se realiza la búsqueda para determinar en qué área se encuentra. Todas esas acumulaciones de pedidos que se realizan al mismo tiempo, ocasionan el estrés laboral, originando muchas confusiones en las labores asignadas.

Entre los principales procesos y actividades que generan estrés laboral en la empresa Ferreyros SA de la ciudad de Trujillo, destacan: la falta de personal en el departamento de ventas; esto se evidencia cuando el cliente llega a la empresa para solicitar una cotización y hacer un pedido; solo hay un mostrador de ventas el cual comienza a atender el pedido de repuestos, pero al mismo tiempo van ingresando otros clientes que necesitan atención rápida; generando mucha confusión y demoras en la atención, bloqueo del sistema y otros aspectos negativos

hacia el cliente. Esta situación genera estrés en el trabajador lo cual le genera nerviosismo y tensión; afectando su desempeño laboral.

En este sentido, el estrés originado dentro de la empresa Ferreyros SA afecta en un gran porcentaje a sus colaboradores, obteniéndose como resultado un bajo desempeño laboral; afectando la economía de la empresa. Frente a esta realidad problemática la presente investigación estará orientada a determinar la relación que existe entre el estrés laboral con el desempeño de los colaboradores de la empresa Ferreyros SA de la ciudad de Trujillo.

1.1.2. Enunciado del problema

¿Cuál es la relación que existe entre el estrés laboral y el desempeño de los colaboradores de la empresa Ferreyros SA - Trujillo, 2021?

1.2. Justificación

- Teórica:

Contribuye a desarrollar los fundamentos teóricos de las variables en estudio: estrés laboral, conceptualización, características, causas, consecuencias y dimensiones. Así mismo, de la variable: desempeño de los colaboradores, conceptualización, teorías que lo explican, elementos, factores, evaluación del desempeño y sus dimensiones; a partir de la comprensión y desarrollo de estos fundamentos teóricos se establecerá su relación.

- Práctica:

Permitirá brindar recomendaciones y sugerencias para que la empresa Ferreyros SA, desarrolle planes de prevención para evitar el estrés en sus trabajadores; ser una organización comprometida con la salud y seguridad de sus colaboradores; reduciendo para ello los niveles de estrés laboral en sus dimensiones desorganización, sobrecarga e insatisfacción laboral. De esta manera logrará mejorar el desempeño laboral de sus trabajadores en sus dimensiones calidad de trabajo, responsabilidad y compromiso.

- Metodológica:

Se aplicará métodos, técnicas e instrumentos que permitan obtener resultados y conclusiones positivas que servirán de antecedentes para posteriores investigaciones que aborden un problema similar de investigación.

- Social:

Contribuirá a prevenir y manejar el estrés en las empresas y de esta manera mantener y mejorar los niveles de desempeño laboral para garantizar la productividad y el logro de los objetivos estratégicos planteados.

3
1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

Determinar la relación que existe entre el estrés laboral y el desempeño de los colaboradores de la empresa Ferreyros SA - Trujillo, 2021.

1.3.2. Objetivos específicos

- Determinar la relación que existe entre el estrés laboral y la calidad del trabajo de los colaboradores de la empresa Ferreyros SA - Trujillo, 2021.
- Determinar la relación que existe entre el estrés laboral y la responsabilidad de los colaboradores de la empresa Ferreyros SA - Trujillo, 2021.
- Determinar la relación que existe entre el estrés laboral y el compromiso de los colaboradores de la empresa Ferreyros SA - Trujillo, 2021

II. MARCO DE REFERENCIA

2.1. Antecedentes

2.1.1. A nivel internacional

Hernández, et al. (2020) en su trabajo de investigación titulada "La influencia del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores en la empresa LGM gestión empresarial S.A.S", tesis para optar el Grado de Licenciado en Administración de la Corporación Universitaria Iberoamericana en Bogotá Colombia. Tuvieron como objetivo analizar

la relación entre el estrés laboral y el desempeño de los trabajadores. La investigación fue de tipo no experimental con un diseño correlacional; trabajaron con una muestra de 5 trabajadores que presentaban cuadro de estrés laboral; para el recojo de información utilizaron el cuestionario. Concluyeron ¹ que la influencia del estrés en el desempeño de los trabajadores era mínima debido a que se evidenció un alto desempeño laboral y motivación en los trabajadores. Destacaron la recomendación de que la empresa debería brindar un ambiente motivador mediante incentivos y un apoyo psicológico permanente a los trabajadores.

Iza (2016) en su trabajo de investigación titulada “El estrés laboral y su influencia en el desempeño laboral del personal administrativo de la empresa productos familia Sancela del Ecuador S.A”, tesis para optar el grado de Psicóloga Industrial de la Universidad Técnica de Ambato – Ecuador; el objetivo fue analizar la relación existente entre el estrés laboral y el desempeño laboral del personal administrativo. La investigación fue de tipo básica, con un diseño correlacional; trabajó con una muestra de 66 colaboradores utilizando la técnica de la encuesta para el recojo de la información el cuestionario. Llegó a la conclusión de que el estrés es un factor que influye directamente en el desempeño laboral de los colaboradores; destacó la recomendación de que las organizaciones deben promover el cuidado de la salud de sus trabajadores reduciendo el estrés para lo cual deben fomentar un entorno psicosocial favorable que motive al trabajador a mejorar su desempeño.

Arcia et al. (2016) en su trabajo de investigación titulada “Estrés, ansiedad y desempeño laboral en trabajadores de la Empresa Empaques y Productos Plásticos de Nicaragua durante el primer semestre del año 2016”, ² tesis para optar el Grado de Psicólogo de la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua; el objetivo fue conocer la relación existente entre el estrés, la ansiedad y el desempeño de los trabajadores de la empresa. El estudio fue de tipo no experimental, descriptivo, correlacional y trabajó con una muestra de 42 empleados; empleó la encuesta y para el recojo de datos utilizó un cuestionario

para medir el estrés, una escala para medir la ansiedad y una escala gráfica para medir el desempeño. Concluyeron que los trabajadores que presentaron menores niveles de estrés y ansiedad, presentaron un mejor nivel de desempeño laboral. Destacaron la recomendación de que la empresa debe desarrollar un plan para el manejo del estrés y ansiedad en sus trabajadores dado de que estas variables afectan a la empresa provocando el aumento del ausentismo laboral, accidentes y enfermedades en los trabajadores.

Choto (2020) en su investigación titulada “influencia del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores de la empresa central Law SA en la ciudad de Panamá” tesis para optar el grado de Licenciada en Administración de Empresas de la Universidad Internacional de Ciencia y Tecnología de Panamá; el objetivo fue indagar la influencia del estrés laboral en los trabajadores de la Empresa Central Law Panamá. Utilizó un enfoque explicativo, tomó una muestra de 13 participantes, aplicó el cuestionario para medir la influencia del estrés laboral. Los resultados evidenciaron que ambas variables están relacionadas de una forma inversamente proporcional, lo cual fue congruente comparadas con investigaciones similares. Finalmente realizó recomendaciones para la disminución del estrés en que las empresas deben dar una buena calidad de vida a sus trabajadores.

Ramírez (2018) en su investigación titulada “Estrés laboral en auxiliares administrativos y secretarias en una Universidad Pública del Estado de México” de la Universidad Autónoma del esta de México; el objetivo planteado fue conocer los factores que generan el estrés en el personal que labora en el Centro Universitario UAEM Nezahualcóyotl. El estudio fue de tipo cuantitativa, transversal y la muestra no probabilística; la población estuvo formada por 8 personas del área administrativa pertenecientes a las áreas de control escolar y subdirección administrativa, se aplicó el cuestionario sobre el Estrés Laboral de la OIT-OMS ¹ de veinticinco ítems relacionados con los estresores laborales. Según sus resultados identificó que los niveles de estrés eran bajos en los trabajadores administrativos, sin embargo los principales factores que generan estrés en el ambiente laboral son:

los trabajadores no cuentan con la infraestructura tecnológica suficiente, pocos tienen conocimientos técnicos para seguir siendo competitivos, no hay protección por parte de sus compañeros con injustas demandas de trabajo que les hacen los jefes, estructura formal con mucho papeleo, no tener ideas claras de la misión y metas de la organización así como su entendimiento, no cuentan con espacios privados para realizar sus actividades administrativas, no hay respeto entre supervisores y trabajadores. Concluye en dar espacios privados a los trabajadores con ejercicios de respiración y relajación meditación, manejo del tiempo para las actividades y descanso mediante la planificación. El mando debe ser colaborativo entre superiores y trabajadores, para que los trabajadores obtengan una mejor salud física, mental y organizacional dentro de sus puestos de trabajo.

2.1.2. A nivel nacional

Choquejahuá (2017) en su trabajo de investigación titulada “Estrés laboral y su relación con el desempeño laboral del personal administrativo del área de mantenimiento de la Universidad Nacional del Altiplano - Puno 2016”, tesis para optar el título de Licenciada en Trabajo social; tuvo como objetivo determinar la relación del estrés laboral con el desempeño laboral del personal administrativo del área de mantenimiento. La investigación fue básica, tuvo un diseño correlacional, una población y muestra de 67 trabajadores, utilizó dos instrumentos con escala de Likert. Concluyó que un 50% el estrés laboral se relaciona con el desempeño laboral del personal administrativo del área de mantenimiento de la UNA Puno – 2016, con un nivel de significancia del 1%. Recomienda la implementación de políticas institucionales de promoción y bienestar del trabajador administrativo a través de: planes, programas, y proyectos socioeducativos de integración para fortalecer y promover las buenas relaciones laborales, la salud de los trabajadores y el mejoramiento del nivel de desempeño.

Chuzón y Enríquez (2018) en su trabajo de investigación titulada “El estrés laboral y su influencia en el desempeño de los trabajadores de la empresa Edpyme alternativa S.A Motupe, 2016”, tesis para optar el grado de bachiller en Administración; tuvo como objetivo determinar las causas y factores que generan el estrés laboral y diseñar estrategias para reducir el nivel de estrés del personal. La investigación fue básica, con un diseño correlacional, trabajó con una población y muestra de 30 trabajadores y para el recojo de la información utilizó como instrumentos dos cuestionarios. Concluyeron que el estrés influye en el desempeño de los trabajadores disminuyendo su rendimiento; resaltaron la identificación de las causas que generan estrés como la falta de organización y planificación en el desarrollo de labores, la sobrecarga laboral, las diferencias y conflictos entre compañeros de trabajo y la monotonía. Entre las estrategias planteadas recomendaron la capacitación, organizar eventos donde permitan la integración de todo el equipo de trabajo, realizar planes de incentivos con respecto al reconocimiento del buen desempeño del trabajador.

Puma (2017) en su trabajo de investigación titulada “Estrés y desempeño laboral de los trabajadores del Centro Salud Materno Infantil Piedra Liza, 2017”, tesis para optar el grado de maestro en Ciencias de la Salud en la Universidad cesar Vallejo; tuvo como objetivo determinar la relación entre el estrés y el desempeño laboral de los trabajadores. La investigación se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, tuvo un diseño correlacional trasversal, contó con una población de 138 trabajadores de los cuales 108 conformaron la muestra de estudio. Concluyó que existe una relación inversa entre estrés y desempeño laboral de los trabajadores con un Rho de Spearman (-0.383) y p valor=0.000<0.05; destacaron la recomendación de brindar capacitaciones y talleres donde se aprenda estrategias para regular y disminuir el estrés de los trabajadores.

Machuca (2018) en su trabajo de investigación titulada “Estrés y Desempeño Laboral en los Trabajadores de la GREA, Arequipa – 2018”, tesis para optar el Grado de maestra en gestión pública; tuvo

como objetivo determinar el nivel de relación que existe entre el estrés y el desempeño laboral en los trabajadores. La investigación fue básica, se desarrolló considerando un diseño correlacional, transversal, contó con una población y muestra de 100 trabajadores. Concluyeron que existe una relación inversa entre el estrés y el desempeño laboral de los trabajadores con una correlación negativa de -0.234^* y $p < 0.05$. Resaltaron la recomendación de realizar reuniones para mejorar la distribución del trabajo, el manejo de los conflictos y las habilidades para el manejo del estrés y la mejora del desempeño laboral.

Zuñiga (2021) en su investigación titulada "Incidencia del estrés laboral en el desempeño de los colaboradores de una empresa concesionaria de alimentos para empresas mineras - año 2017" tesis para optar el grado de Magister en Administración de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos; tuvo como objetivo identificar cómo incide el estrés laboral en el desempeño laboral de los colaboradores. La investigación fue de carácter cualitativo y cuantitativo. El diseño de investigación fue no experimental, transversal, de tipo correlacional y descriptivo. La población estuvo conformada por 40 trabajadores de una empresa pyme, y se llevó a cabo en el mes de junio del 2017 en la ciudad de Cerro de Pasco, centro de operaciones de la empresa. Se aplicó un cuestionario de 38 preguntas cualitativas, cada una clasificada según la escala de Likert. Entre los resultados más significativos, mencionó que el 67.5 % de los colaboradores presentan fatiga o cansancio permanente en el trabajo, mientras que un 70 % de los encuestados manifestaron que existe demasiada carga laboral, situación que afecta la calidad de su trabajo, así como su eficiencia y eficacia. Un 77.5 % manifestaron que la empresa no cuenta con las condiciones de infraestructura adecuadas para la realización óptima de sus labores, un 67.5 % declararon que no reciben buen trato de parte de sus superiores, y que las funciones y facultades delegadas por estos no son adecuadas. Concluyó que existe correlación directa entre ambas variables; según la percepción de los colaboradores de la empresa concesionaria de alimentos.

2.1.3. A nivel local

Abanto (2020) en su trabajo de investigación titulada “Estrés laboral en el desempeño del personal de salud del Hospital de Trujillo durante el Estado de Emergencia, COVID-19”, tesis para optar el grado de Licenciada en Administración de la Universidad Cesar Vallejo; tuvo como objetivo determinar la incidencia del estrés laboral en el desempeño del personal de salud. La investigación siguió la ruta cualitativa, aplicó un diseño correlacional, una población y muestra de 72 empleados, utilizándose para el recojo de la información dos cuestionarios. Concluyó que el estrés laboral incide significativamente en el desempeño del personal de salud, de acuerdo a Rho de Spearman equivalente a 0.306, se evidenció que existe relación positiva media. Destacó la recomendación que para reducir y manejar el estrés es necesario rediseñar los horarios de trabajo, evitando largas jornadas laborales y presiones innecesarias, además de capacitar al personal en estrategias para el manejo del estrés y la mejora del desempeño laboral.

Luján (2017) en su trabajo de investigación “Estrés y su influencia en el desempeño laboral del personal administrativo de la municipalidad distrital de El Porvenir 2017”, tesis para optar el grado de Licenciado en Administración de la Universidad Nacional de Trujillo; tuvo como objetivo determinar en qué medida el estrés influye en el desempeño laboral del personal administrativo. La investigación fue aplicada, tuvo un diseño correlacional, tuvo una población de 150 trabajadores de los cuales 108 conformaron la muestra de estudio, utilizándose para el recojo de los datos la técnica de la encuesta y el cuestionario como instrumento. Concluyó que el estrés tiene una influencia significativa e inversamente proporcional en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos. Destacó la recomendación de fortalecer la institución integrando a los trabajadores y motivándolos mediante un buen clima laboral que les permita manejar el estrés de manera positiva y en consecuencia mejorar su desempeño laboral.

Delgado et al. (2019) en su trabajo de investigación “Estrés y desempeño laboral de los colaboradores de una red de salud”, tesis

para optar el grado de Licenciado en administración de la Universidad Cesar Vallejo; tuvieron como objetivo establecer la relación entre el estrés y el desempeño laboral de los colaboradores. La investigación fue de tipo no experimental, realizó un diseño correlacional de tipo transversal; trabajó con una muestra de 98 colaboradores y para el recojo de la información se utilizó la encuesta y el cuestionario. Concluyeron que el coeficiente de Rho de Spearman permitió establecer una correlación negativa y moderada entre el estrés y el desempeño laboral. Destacaron que el estrés laboral provoca afecciones psicológicas y somáticas al trabajador, impactando de manera significativa en su desempeño laboral lo cual se evidencia en desmotivación, ansiedad y alteración del equilibrio psicofísico.

Llapo (2015) en su investigación titulada “El estrés laboral y su efecto en el desempeño de los trabajadores del servicio técnico Sole EIRL Trujillo 2015” tesis para optar el grado de Licenciado en Administración de la Universidad Nacional de Trujillo; tuvo como objetivo determinar el efecto del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores. Realizó un diseño de investigación no experimental, correlacional y descriptivo. La población y muestra fue de 34 colaboradores, aplicó la técnica de la encuesta y un cuestionario como instrumento de 39 preguntas. El resultado que obtuvo fue que efectivamente el estrés laboral tiene un efecto perjudicial en el desempeño de los trabajadores de la empresa y esta se ve afectada en su imagen institucional, ya que los clientes optan por comprar otras marcas. Concluyó en que la empresa debe brindar talleres seguidos de capacitación para disminuir el estrés laboral en sus trabajadores.

Trujillo (2017) en su investigación titulada “Estrés laboral y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores del servicio de administración tributaria de Trujillo, 2015” tesis para optar el título de Licenciado en Administración de la Universidad Nacional de Trujillo; tuvo como objetivo determinar la influencia del estrés laboral y el desempeño de los trabajadores. Utilizó el diseño transaccional descriptivo; aplicó la encuesta y la técnica cualitativa de observación directa. Utilizó el método inductivo y deductivo, estadístico, analítico y

sintético. La población estuvo conformada por 179 trabajadores del SATT y la muestra por 63 colaboradores. El resultado manifestó que el mayor porcentaje de trabajadores tienen estrés laboral medio y su desempeño no es óptimo. Tienen alto volumen y ritmo laboral, tareas monótonas, miedo a perder el puesto de trabajo, acoso laboral y falta de reconocimiento y motivación. Concluyó en recomendar constantes capacitaciones y dinámicas motivacionales y que el trato al personal debe ser igual a todos los trabajadores.

Marco teórico

2.1.4. Definición de estrés laboral

Según la OIT (2016) ¹ el estrés laboral es la reacción que puede tener el individuo ante exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades y que ponen a prueba su capacidad para afrontar una situación.

Según la OMS (2016) ¹ el estrés laboral es un conjunto de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y del comportamiento a ciertos aspectos adversos o nocivos del contenido, la organización o el entorno del trabajo. Es un estado que se caracteriza por altos niveles de excitación y de angustia, con la frecuente sensación de no poder hacer frente a la situación.

Según mencionan García & Gil (2016), ¹ el estrés laboral es una situación de tensión y desequilibrio que afecta negativamente a la salud psicológica y física de los trabajadores y a la eficacia de las entidades para las que trabajan.

Para la Oficina Internacional del Trabajo (2013) el estrés laboral es la respuesta física y emocional a un daño causado por un desequilibrio entre las exigencias percibidas y los recursos y capacidades percibidos de un trabajador para hacer frente a esas exigencias.

Gómez & Sigoña (2015) mencionan que ¹ el estrés laboral puede ser definido como una amenaza real o supuesta a la integridad fisiológica o psicológica de un trabajador que resulta en una respuesta fisiológica y/o conductual. En términos médicos ¹ el estrés laboral provoca en los trabajadores una situación en la cual los niveles de glucocorticoides y catecolaminas en circulación se elevan.

Según López et al. (2012) ¹ el estrés laboral se define como la respuesta psicológica y física que ocurre cuando los requerimientos del trabajo no se ajustan a las capacidades, recursos o necesidades del trabajador. Puede generarse por el trabajo en sí o el contexto social o de organización del entorno; este sería el caso, por ejemplo, de ambientes en los que existe una pobre comunicación entre empleados o conflictos interpersonales. En este contexto se

relacionan dos aspectos como son las respuestas físicas, psicológicas, comportamentales y emocionales y los recursos insuficientes para afrontar las situaciones amenazantes, causando alteraciones en la salud y el bienestar del trabajador.

Robbins (2013) citado por Choquejahu (2017) menciona que existen dos categorías causantes potenciales de estrés, ambientales y organizacionales, como los Factores ambientales. Se conoce que el ambiente en donde se desenvuelven los colaboradores es fundamental para la estructura de la organización, tendrá así una gran influencia en el estrés.

Características:

García et al (2009) mencionan que el estrés laboral se caracteriza por presentar:

- a) Un componente situacional, es decir estrés laboral depende de las condiciones de trabajo. Distintas condiciones de trabajo redundan en niveles distintos de estrés.
- b) Diferencias individuales, el estrés laboral que experimenta cada trabajador va a depender de los recursos psicológicos con los que cuenta para hacerle frente.
- c) Inestabilidad temporal, el nivel de estrés laboral cambia a lo largo del tiempo por la razón de que depende de la interacción continua del trabajador y de las situaciones que se le presentan.
- d) Carácter modificable, el estrés laboral puede modificarse (reducirse o aumentar) tanto mediante cambios en las condiciones de trabajo, como a través de cambios en los recursos y habilidades del trabajador para hacerles frente.

Causas:

Según Obando, et al. (2017) el estrés laboral se debe a diferentes factores y situaciones de riesgo que producen tensión, emociones negativas y resultados desagradables para el trabajador. Estos factores son llamados estresores.

Entre las principales causas para que se produzca el estrés laboral destacan:

a) La resistencia al cambio en las empresas, ya sea por el avance tecnológico implementado, o una nueva forma de trabajar que no esté acostumbrado, incluso se vea como una amenaza para el trabajador (Solás, 2015).

b) Fuentes potencialmente estresantes en el contexto laboral, entre ellas destaca: Factores intrínsecos al propio trabajo, tales como: las condiciones físicas en que se realiza, la sobrecarga laboral, disponibilidad de recursos, el contenido de trabajo y otros; además de factores relacionados con el desempeño de roles (González, 2008).

c) El avance tecnológico en el área industrial ha incorporado como factor estresante la monotonía, haciendo énfasis que este fenómeno no es perceptible fácilmente por los individuos en su trabajo (Santos, 2014).

d) La sobrecarga de funciones en el puesto laboral y a la ambigüedad de las funciones (Babatunde, 2013).

e) La falta de motivación intrínseca hacia el trabajo, así como la ausencia de incentivos son causas directas de estrés laboral (Conley y You, 2014).

f) La presión del trabajo, desajustes en el clima y la dinámica organizacional, remuneración inadecuada, ausencia de apoyo del grupo y de la supervisión, falta de autonomía, relaciones interpersonales insatisfactorias, ausencia de un plan de carrera, condiciones desfavorables en el ambiente de trabajo, relaciones conflictivas con los superiores o falta de orientación para el desarrollo de las tareas (García et al. 2018).

g) Ser despedido, o perder el trabajo. Reajuste o reubicación del puesto de trabajo. Cambio en los horarios de trabajo o turnos nocturnos. Problemas con superiores y colegas. Discriminación en el lugar de trabajo. Acoso sexual siendo este mayormente un inconveniente para las mujeres. Condiciones hostiles de trabajo. Problemas con las compensaciones e incentivos monetarios donde este es uno de los mayores generadores de estrés ya que se trabaja en base a un presupuesto y si no se alcanza se sienten amenazados

e inclusive llegar a pensar en ser despedidos (Osorio y Cárdenas, 2017).

Consecuencias:

¹ Para los autores Ivancevich y Matteson (2011) los efectos pueden ser:

a) Conductuales, que comprende la insatisfacción, el bajo rendimiento, el ausentismo, la rotación, los accidentes y el abuso de sustancias.

b) Cognitivos, que comprenden la toma deficiente de decisiones, falta de concentración y negligencia.

c) Fisiológicos, que comprenden hipertensión arterial, colesterolemia, cardiopatías. A su vez, estos efectos derivan en consecuencias tales como: enfermedades de adaptación (enfermedades cardiovasculares, artritis reumática, úlceras, alergias, dolores de cabeza, ansiedad, depresión, apatía, agotamiento nervioso).

¹ A nivel organizacional los trabajadores que sufren de estrés laboral es más probable que se quejen, atribuyan sus errores a otros, exageren sus características dominantes y estén muy irritables, ocasionando errores en el trabajo, baja productividad, generar una rotación más alta, y por motivos del desgaste se ocasione un mayor ausentismo, así como la disminución de la calidad y cantidad del desempeño laboral y por último, conducir a muchos de ellos a pensar en dejar sus empleos (Newstrom, 2013).

Dimensiones del estrés laboral

De manera pertinente en la presente investigación se asumen como dimensiones de la variable estrés laboral las propuestas por Dolan et al (2015) las cuales se describen a continuación:

Desorganización laboral

Los niveles elevados de estrés en un al grupo de trabajo podrían estar relacionadas por la falta de unión entre los colaboradores y un clima caracterizado por desequilibrios donde las relaciones son desconfiadas y existe poco compañerismo

Sobrecarga laboral

Se refiere de manera considerable a aspectos medibles del trabajo excesivo que presenta un colaborador y que se evidencia en el exceso de tareas y demandas.

Insatisfacción

Guarda relación con los beneficios que un colaborador quiere lograr en su centro de trabajo, tales como; un aumento de sueldo, posibilidades de ascender, desarrollar su carrera o estabilidad laboral los cuales no son provistos por la organización donde se desempeñan.

2.1.5. Definición de desempeño laboral

Según la Oficina Internacional del Trabajo (2013), el desempeño laboral se entiende como la calidad del trabajo que cada empleado le aporta a sus tareas diarias, durante un determinado período de tiempo. Es un tema que sirve para entender la manera en que una persona se desenvuelve en su puesto de trabajo.

Según Gratton, (2011) citado por Choquejahu (2017) menciona que es muy importante comprender y analizar las capacidades, actitudes y conductas de los empleados, ya que son estas últimas las que impulsan el rendimiento en una organización.

El desempeño laboral se puede definir como el nivel de ejecución alcanzado por el trabajador en el logro de las metas dentro de la organización en un tiempo determinado (Bohórquez, 2007).

Para Chiavenato (2011) el desempeño laboral son las acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para el logro de los objetivos de la organización. En efecto, afirma que un buen desempeño laboral es la fortaleza más importante con la que cuenta una organización.

El desempeño laboral son aquellas acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para los objetivos de la organización, y que pueden ser medidos en términos de las competencias de cada individuo y su nivel de contribución a la empresa (Huber, 2013).

Par Werther y Davis (2007). ⁴ el desempeño laboral es el comportamiento o conducta real del trabajador desarrollando competentemente sus deberes u obligaciones inherentes al puesto de trabajo que incluye tanto la preparación técnica como la experiencia acumulada.

El desempeño laboral es el esfuerzo de un trabajador poniendo en práctica sus habilidades, rasgos, oportunidades físicas o mentales obteniendo un rendimiento profesional (Morán, 2016).

El desempeño laboral son las capacidades, habilidades, necesidades y cualidades que interactúan con la naturaleza del trabajo y de la organización para producir comportamientos que pueden afectar resultados y los cambios sin precedentes que se están dando en las organizaciones (Wayne, 2010).

El desempeño laboral son los resultados obtenidos de proceso y de productos que permiten ser evaluados y comparados en relación con las metas, los estándares, los resultados históricos, y otros procesos y productos. Más comúnmente los resultados expresan satisfacción insatisfacción eficiencia, eficacia y puede ser presentados en términos financieros o no (Robbins y Judge, 2013).

En síntesis, se puede afirmar que el desempeño laboral es la manera como el individuo se comporta frente a su trabajo buscando el cumplimiento de objetivos planteados en la institución.

2.1.5.1. Elementos del desempeño laboral

Según Robbins y Coulter (2012) entre los elementos que son parte del desempeño laboral y que evidencian los trabajadores están:

a) La adaptabilidad, cuando el trabajador evidencia ⁴ efectividad de su labor en diferentes ambientes, contextos, como también a la adaptación de diferentes asignaciones, responsabilidades y personas.

b) Comunicación, es la capacidad de expresar sus ideas de manera clara, concisa y efectiva en un grupo o de manera individual, respetando ⁴ la estructura en comunicaciones dentro de la jerarquía institucional.

c) **Iniciativa**, se refiere a la destreza de aceptar positivamente las diferentes situaciones que se presentan diariamente, buscando el logro comprometido de objetivos y metas más allá de lo requerido en los lineamientos.

d) Conocimientos, a nivel técnico y profesional en las áreas relacionadas con su trabajo. Implica además la capacidad de mantenerse informado de nuevas tendencias y avances respectivos de su trabajo en la actualidad.

e) Trabajo en equipo, colaborar en diferentes aspectos para obtener resultados en beneficio de los demás asumiendo el compromiso y responsabilidad con las actividades y el producto final del trabajo cooperativo.

Factores que influyen en el desempeño laboral:

Entre los principales ⁴ factores que influyen en el desempeño laboral destacan:

Satisfacción laboral

La satisfacción laboral es la perspectiva favorable o desfavorable que tienen los trabajadores sobre su trabajo expresado a través del grado de concordancia que existe entre las expectativas de las personas con respecto al trabajo, las recompensas que este le ofrece, las relaciones interpersonales y el estilo gerencial (Pilar, 2006).

Con respecto a la satisfacción laboral Newstrom (2013) plantea 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 satisfacción laboral al estar relacionado con la naturaleza del trabajo, con el contexto laboral, con los equipos de trabajo, la supervisión, la estructura organizativa, entre otros influye de manera significativa en el desempeño laboral.

La autoestima del trabajador:

La autoestima del trabajador es un factor importante que permite mejorar su desempeño por lo que la empresa debe

garantizar un sistema de recompensas y estímulos que motiven al trabajador y le den seguridad (Schmalbach, 2010).

Relacionado con la labor continua, la autoestima es un factor determinante significativo que permite al trabajador mantener un equilibrio y estar motivado para alcanzar el éxito en su trabajo.

⁴
El trabajo en equipo:

Es importante tomar en cuenta, que la labor realizada por los trabajadores puede mejorar si pertenece a un equipo de trabajo donde se pueda evaluar su calidad (Chiavenato, 2006).

⁴
Dentro del trabajo en equipo se busca la cohesión, la uniformidad de sus miembros, el surgimiento de liderazgo, patrones de comunicación, entre otros lo cual permite al trabajador lograr un mejor desempeño.

Capacitación del trabajador:

La capacitación del trabajador es un proceso de formación implementando por el área de recursos humanos con objeto de que el personal desempeñe su papel lo más eficientemente posible, los programas de capacitación producen resultados favorables en el 80% de los casos (Herrera, 2013).

⁴
La capacitación ayuda a mejorar continuamente las actividades laborales, tiene el objetivo de preparar, desarrollar e integrar al recurso humano en el proceso productivo, mediante la entrega de ⁴ conocimientos, desarrollo de habilidades y actitudes necesarias para el mejor el desempeño.

2.1.5.2. ¹ Evaluación del desempeño laboral

Para Aragón (2009) la evaluación del desempeño es una política de la dirección de personal, cuyo fin es detectar problemas en el trabajo para mejorar la eficiencia en la organización. ¹ Es una práctica integrada dentro de una filosofía de comunicación entre superior y subordinado, con la que se revisan los aspectos claves del trabajo.

¹
La evaluación de desempeño se realiza también para establecer qué relación hay entre colaboradores y la empresa,

si se satisfacen intereses mutuamente y si se cumplen con los objetivos y hasta donde se puede llegar con determinado personal (Pérez, 2011).

Para Chiavenato (2007) los objetivos de la evaluación de desempeño van desde, tomar decisiones, hasta, algunas más frías como reestructuración de personal

La evaluación de desempeño se realiza de acuerdo al perfil y lugar de trabajo de cada colaborador y en donde se verifican, actitudes, aptitudes, capacidades etc. (Quintero et al. 2008).

La evaluación del desempeño es una apreciación sistemática del rendimiento de cada persona en el cargo o del potencial de desarrollo futuro. Toda evaluación es un proceso para estimar o juzgar el valor, la excelencia, las cualidades de alguna persona (Chiavenato, 2007).

Al calificar a los individuos de la organización por medio de una evaluación donde se medirá el desempeño que este tenga se puede realizar desde varios enfoques los cuales se pueden denominar como evaluación de empleados, evaluación de mérito, informes de progreso, eficiencia funcional, entre otros (Quintero et al. 2008).

La evaluación de desempeño es una forma en la cual se pueden detectar los problemas más significativos que puedan afectar tanto al colaborador como a la empresa y son identificados de manera más concreta e incluso se pueden aplicar técnicas motivacionales o incentivos a quienes así lo merezcan (Chinclilla, 2010).

Entre los beneficios de la evaluación del desempeño laboral para la empresa tenemos: Señalar con claridad las obligaciones del trabajador, controlar el trabajo, establecer normas incluir a otros empleados a la solución de problemas y aumentar su potencial. Y para el trabajador tenemos: Le permite conocer las medidas que debe tener en cuenta para que su desempeño sea mejor, además de conocer los aspectos

de comportamiento y desempeño que la empresa más valoriza en sus funcionarios (Chiavenato, 2007).

Entre las ventajas según Álvarez et al. (2018) del desempeño laboral tenemos: Mejora el rendimiento, establece políticas de compensación, determina quienes reciben aumentos o promociones.

2.1.5.3. Dimensiones del desempeño laboral

De manera pertinente en el presente trabajo de investigación se consideran como dimensiones de la variable desempeño laboral las siguientes:

Calidad del trabajo

Para Robbins y Judge (2019) la calidad del trabajo es un proceso dinámico y longitudinal en el tiempo por el que un trabajador utiliza sus conocimientos habilidades y buen juicio, asociados a la profesión manifestando un buen desempeño.

Por lo que los trabajadores emplean sus conocimientos, habilidades y destrezas, para ofrecer una buena atención al cliente.

Esta dimensión tiene como indicadores a: la proactividad, la atención adecuada al cliente, el cumplimiento de metas y la eficiencia.

Responsabilidad:

Según Robbins y Judge (2019) la responsabilidad laboral es el conjunto de recursos y aptitudes que tiene un trabajador para desempeñar una determinada tarea.

Esta dimensión presenta como indicadores a: La planificación de tareas, la culminación del trabajo, el trabajo en equipo y el cumplimiento de acuerdos y compromisos.

Compromiso:

Según Robbins y Judge (2019) el compromiso laboral son las actitudes emociones y sentimientos que refleja un trabajador en el desempeño de sus labores lo cual se evidencia día a día en sus relaciones de trabajo y en los resultados que obtiene.

Esta dimensión tiene como indicadores a: Relaciones

interpersonales, identificación con la organización, capacidad de integración y esfuerzo extra.

2.2. Marco conceptual

Estrés laboral

Es una situación que afecta a la concentración, bienestar, desempeño y productividad de los trabajadores los cuales llegan a sentir que no tienen la suficiente capacidad para desarrollar sus funciones y terminan por frustrarse y desmotivarse (Patlán, 2019).

Estresores laborales

Son todo evento, situación o cognición que puede provocar emociones negativas en el trabajador en su entorno laboral (Osorio y Cárdenas, 2017).

Desempeño laboral

Es el cumplimiento de lo planificado, mediante el adecuado compromiso y la realización eficiente de las tareas, que aportan a la productividad de la empresa (Rivero, 2019).

Evaluación del desempeño laboral

Es la apreciación de las metas logradas por el trabajador en su puesto laboral. Mediante dicha evaluación, se estimula al empleado a esforzarse, a buscar la excelencia y a considerar las cualidades que pueda tener. Los trabajadores deben ser evaluados de manera formal e informal y de manera periódica (Chiavenato, 2011).

2.3. Hipótesis

Ha: Existe una relación significativa inversa entre el estrés laboral y el desempeño de los colaboradores de la empresa Ferreyros SA - Trujillo, 2021.

Ho: No existe una relación significativa inversa entre el estrés laboral y el desempeño de los colaboradores de la empresa Ferreyros SA - Trujillo, 2021.

2.4. Variables

2.4.1. Operacionalización de variables

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicador	Instrumento	Escala de Medición
Estrés laboral	El estrés laboral es un conjunto de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y del comportamiento a ciertos aspectos adversos o nocivos del contenido, la organización o el entorno del trabajo. (OMS, 2016).	El estrés laboral presenta tres dimensiones: Falta de apoyo organizacional, sobrecarga laboral e insatisfacción y su medición se dará mediante escala ordinal de Likert de Siempre (2), a veces (1) y nunca (0)	Desorganización laboral	Falta de compañerismo	Cuestionario, ítems 1, 2, 3, y 4	Escala de Likert Ordinal
				Clima hostil de trabajo		
				Disponibilidad insuficiente de recursos		
				Falta de capacitación		
				Fuerte presión		
				Trabajo acumulado		
			Sobrecarga laboral	Agotamiento emocional y físico	Cuestionario, ítems 5, 6, 7 y 8	Escala de Likert Ordinal
				Frustración		
				Monotonía y aburrimiento		
				Falta de motivación e incentivos	Cuestionario, ítems 9, 10, 11 y 12	
			Insatisfacción laboral	Remuneración inadecuada		
				Relaciones conflictivas		

Proactividad		Cuestionario, ítems
Atención adecuada al cliente		1, 2, 3 y 4
Cumplimiento de metas		
Eficiencia		
Planificación de tareas		
Culminación del trabajo		Escala de Likert
Trabajo en equipo		5, 6, 7 y 8
Cumplimiento de acuerdos y compromisos.		Ordinal
Relaciones interpersonales		
Identificación con la organización		
Compromiso		Cuestionario, ítems 9, 10, 11 y 12
Capacidad de integración		
Esfuerzo extra.		

El desempeño laboral presenta tres dimensiones: Nivel de ejecución por el trabajador en el logro de las metas dentro de la organización en un tiempo determinado (Bohórquez, 2007). El compromiso laboral y su medición se dará mediante escala ordinal de Likert de Siempre (2), a veces (1) y nunca (0)

III. MATERIAL Y MÉTODOS

3.1. Material

3.1.1. Población

La población de estudio estará conformada por 50 trabajadores de la empresa Ferreyros SA de la ciudad de Trujillo.

3.1.2. Marco muestral

La muestra será censal por lo que estará constituida por 50 trabajadores de la empresa Ferreyros SA de la ciudad de Trujillo.

3.1.3. Unidad de análisis

La unidad de análisis estará constituida por los trabajadores de la empresa Ferreyros SA de la ciudad de Trujillo.

La unidad de análisis está conformada por los elementos en los que recae la obtención de información y que deben de ser definidos con propiedad, es decir precisar, a quien o a quienes se va a aplicar los instrumentos para obtener información (Tamayo,2012).

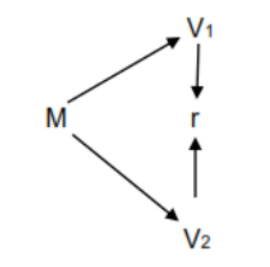
3.1.4. Muestreo

El tipo de muestreo empleado para la elección de la muestra es el no probabilístico de tipo intencional en el cual el investigador selecciona la muestra según sus criterios propios y su buen juicio (Ñaupas et al., 2017).

3.2. Métodos

3.2.1. Diseño de contrastación

El diseño de investigación es descriptivo correlacional y de corte transversal. Los estudios correlacionales tienen como finalidad conocer la relación que existe entre dos o más variables en una muestra (Hernández, et al. 2016). Presenta el siguiente esquema:



Donde:

M: Muestra

V1: Estrés laboral

V2: Desempeño laboral

r: Relación entre variables

3.2.2. Técnicas e instrumentos de colecta de datos

Técnica

De acuerdo a las características de la investigación y a los enfoques desarrollados, se utilizará la encuesta.

Instrumentos

Se utilizarán como instrumentos dos cuestionarios para medir el nivel de cada variable en estudio según sus dimensiones e indicadores.

Cuestionario para evaluar el estrés laboral

Constará de 12 ítems referidos a la variable estrés laboral, correspondiendo a las dimensiones: Desorganización laboral (ítems 1, 2, 3, 4), sobrecarga laboral (ítems 5, 6, 7, 8) e insatisfacción laboral (ítems 9, 10, 11 y 12). Se utilizará la escala ordinal de Likert de siempre (2), a veces (1) y nunca (0). Los niveles que se determinarán serán tres: Alto, regular, bajo. La administración será individual e indirecta mediante medios virtuales.

Cuestionario para evaluar el desempeño laboral

Constará de 12 ítems referidos a las variables desempeño laboral, correspondiendo a las dimensiones: Calidad de trabajo (ítems 1, 2, 3, 4), responsabilidad laboral (ítems 5, 6, 7, 8) y compromiso laboral (ítems 9, 10, 11 y 12). Se utilizará escala ordinal de Likert de siempre (2), a veces (1) y nunca (0). Los niveles que se determinarán serán tres: Excelente, regular o deficiente. La administración será individual e indirecta mediante medios virtuales.

Validez y confiabilidad de los instrumentos

La validez de los instrumentos se realizará mediante la prueba de juicio de expertos quienes determinaran la aplicabilidad de los cuestionarios en base a los criterios de pertinencia, relevancia y claridad. La confiabilidad de los instrumentos se determinará mediante una prueba del coeficiente del alfa de Cronbach; el cual permite cuantificar el nivel de fiabilidad de una escala de medida para la magnitud inobservable construida a partir de las n variables observadas.

3.2.3. Procesamiento y análisis de datos

Para el procesamiento y análisis de datos se utilizó las técnicas e instrumentos de la estadística descriptiva e inferencial:

Estadística descriptiva: Se elaborará la matriz de base de datos y las tablas de frecuencias y porcentajes en Excel.

Estadística inferencial: Para la contrastación de la hipótesis se utilizó el software de estadística para ciencias sociales (SPSS) versión 26 y la prueba no paramétrica del coeficiente de Spearman El coeficiente de correlación de Spearman; el cual es una medida no paramétrica de la correlación de rangos y se utiliza principalmente para el análisis de datos que mide la fuerza y la dirección de la asociación entre las dos variables.

2 IV. PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

4.1. Presentación de resultados

4.1.1. Análisis descriptivo

Una vez realizada las encuestas, se procedió a la tabulación de los datos para determinar y evaluar los resultados; éstos se analizaron tomando en cuenta el objetivo general y los objetivos específicos de la presente investigación.

Primero, se realizó la prueba de confiabilidad de los instrumentos para evaluar la validez en la investigación; con ello se garantizó que los instrumentos de recolección de datos fueran consistentes y precisos para proseguir con el análisis de las variables de estudio. Se efectuó la prueba del Coeficiente Alfa de Cronbach para el instrumento de la variable protocolo de atención; cuyo resultado fue: 0.958, el cual significa un nivel de excelente confiabilidad, como se observa en la Tabla 1.

Tabla 1

Prueba de confiabilidad del instrumento Estrés Laboral

➔ **Fiabilidad**

Escala: Variable: Estrés Laboral

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	50	98,0
	Excluido ^a	1	2,0
	Total	51	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,958	12

Fuente: Elaboración propia

Así mismo, se efectuó la prueba del Coeficiente Alfa de Cronbach para el instrumento de la variable desempeño laboral; cuyo resultado fue: 0.964; el cual significa un nivel de excelente confiabilidad, como se observa en la Tabla 2.

Tabla 2

Prueba de confiabilidad del instrumento: Desempeño Laboral

➔ **Fiabilidad**

Escala: Variable: Desempeño Laboral

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	50	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	50	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,964	12

Fuente: Elaboración propia

4.1.2. Análisis inferencial

Para determinar si los valores se ajustan a una distribución normal o no normal; se aplicó la prueba de Shapiro Wilk (hasta 50 datos), como se observa en la Tabla 3. El resultado de esta prueba no paramétrica indicó que sus valores se ajustan a una distribución no normal ($p < 0.05$).

Tabla 3

Prueba estadística de Shapiro Wilk

Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
EstresLaboral	,157	50	,004	,904	50	,001
DesempeñoLaboral	,225	50	,000	,811	50	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Elaboración propia

De acuerdo al objetivo general: Determinar la relación que existe entre el estrés laboral y el desempeño de los colaboradores de la empresa Ferreyros SA - Trujillo, 2021:

Se observa en la Tabla 4 y en la variable “Estrés Laboral” que el mayor porcentaje fue para el nivel “nunca” con 76%; le sigue el nivel “a veces” con 24%; “y para el nivel “siempre” resultó con 0%. Para la variable “Desempeño Laboral”, el mayor porcentaje fue para el nivel “nunca” con 52%, le sigue el nivel “siempre” con 36%, luego sigue “a veces” con 12%.

Tabla 4

Comparación de las frecuencias y porcentajes obtenidos entre las variables Estrés Laboral y Desempeño Laboral

Escala Valorativa	Estrés Laboral		Desempeño Laboral	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
2 Siempre	00	00	18	36
1 A veces	12	24	6	12
0 Nunca	38	76	26	52
Total	50	100	50	100

Fuente: Elaboración propia

Debido a que la prueba de normalidad de las variables en estudio, no se ajustan a una distribución normal; y para probar la hipótesis general; se aplicó la prueba de Rho de Spearman, para conocer la relación entre el estrés laboral y el desempeño laboral. Se observa en la Tabla 5 el valor del coeficiente de correlación que corresponde a - 0.019 y el nivel de significancia con un valor de 0.898 (> 0.05), el cual significa que existe una correlación negativa muy baja entre el estrés laboral y el desempeño laboral; y por lo tanto se acepta la hipótesis nula.

Tabla 5

Prueba de Rho de Spearman para determinar el coeficiente correlación entre las dos variables: Estrés Laboral y Desempeño laboral

		Correlaciones		
			ESTRES	DESEMPEÑO
Rho de Spearman	ESTRES	Coefficiente de correlación	1,000	-,019
		Sig. (bilateral)	.	,898
		N	50	50
	DESEMPEÑO	Coefficiente de correlación	-,019	1,000
		Sig. (bilateral)	,898	.
		N	50	50

Fuente: Elaboración propia

De acuerdo al objetivo específico 1: Determinar la relación que existe entre el estrés laboral y la calidad del trabajo de los colaboradores de la empresa Ferreyros SA - Trujillo, 2021.

Se observa en la Tabla 6 y en la variable "Estrés Laboral" que el mayor porcentaje fue para el nivel "nunca" con 76%; le sigue el nivel "a veces" con 24%; y para el nivel "siempre" resultó con 0%. Para la variable "Calidad de Trabajo", el mayor porcentaje fue para el nivel "nunca" con 46%, le sigue el nivel "siempre" con 36%, luego sigue "a veces" con 18%.

Tabla 6

Frecuencia y porcentaje de la relación del estrés laboral y la calidad de trabajo

Escala Valorativa	Estrés Laboral		Calidad de Trabajo	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
2 Siempre	00	00	18	36
1 A veces	12	24	9	18
0 Nunca	38	76	23	46
Total	50	100	50	100

Fuente: Elaboración propia

Así mismo, se aplicó la prueba de Rho de Spearman, para conocer la relación entre el estrés laboral y la calidad de trabajo. Se observa en la Tabla 7 el valor del coeficiente corresponde a - 0.091 y el nivel de significancia con un valor de 0.528 (> 0.05), el cual significa que existe una correlación negativa muy baja entre el estrés laboral y la calidad de trabajo.

Tabla 7

Prueba de Rho de Spearman para determinar el coeficiente correlación entre el estrés laboral y la calidad de trabajo.

Correlaciones

			ESTRÉS LABORAL	CALIDAD TRABAJO
			AL	AJO
Rho de Spearman	ESTRÉS LABORAL	Coeficiente de correlación	1,000	-,091
		Sig. (bilateral)	.	,528
		N	50	50
	CALIDAD TRABAJO	Coeficiente de correlación	-,091	1,000
		Sig. (bilateral)	,528	.
		N	50	50

Fuente: Elaboración propia

De acuerdo al objetivo específico 2: Determinar la relación que existe entre el estrés laboral y la responsabilidad de los colaboradores de la empresa Ferreyros SA - Trujillo, 2021.

Se observa en la Tabla 8 y en la variable "Estrés Laboral" que el mayor porcentaje fue para el nivel "nunca" con 76%; le sigue el nivel "a veces" con 24%; "y para el nivel "siempre" resultó con 0%. Para la dimensión responsabilidad de los colaboradores", el mayor porcentaje fue para el nivel "a veces" con 52%, le sigue el nivel "siempre" con 30%, luego sigue "nunca" con 18%.

Tabla 8
Frecuencia y porcentaje de la relación del estrés laboral y la Responsabilidad de los colaboradores

Escala Valorativa	Estrés Laboral		Responsabilidad	
	Frecuencia	Porcentaje (%)	Frecuencia	Porcentaje (%)
2 Siempre	00	00	15	30
1 A veces	12	24	26	52
0 Nunca	38	76	9	18
Total	50	100	50	100

Fuente: Elaboración propia

Así mismo, se aplicó la prueba de Rho de Spearman, para conocer la relación entre el estrés laboral y la calidad de trabajo. Se observa en la Tabla 7 el valor del coeficiente en 0.022 y el nivel de significancia con un valor de 0.880 (> 0.05), el cual significa que existe una correlación positiva muy baja entre el estrés laboral y la responsabilidad de los colaboradores

Tabla 9

Prueba de Rho de Spearman para determinar el coeficiente correlación entre el estrés laboral y la responsabilidad de los colaboradores

Correlaciones			ESTRÉS LABORAL	RESPONSABILIDAD
Rho de Spearman	ESTRÉS LABORAL	Coeficiente de correlación	1,000	,022
		Sig. (bilateral)	.	,880
		N	50	50
	RESPONSABILIDAD	Coeficiente de correlación	,022	1,000
		Sig. (bilateral)	,880	.
		N	50	50

Fuente: Elaboración propia

Objetivo específico 3: Determinar la relación que existe entre el estrés laboral y el compromiso de los colaboradores de la empresa Ferreyros SA - Trujillo, 2021

Se observa en la Tabla 10 y en la variable “Estrés Laboral” que el mayor porcentaje fue para el nivel “nunca” con 76%; le sigue el nivel “a veces” con 24%; “y para el nivel “siempre” resultó con 0%. Para la dimensión compromiso de los colaboradores”, el mayor porcentaje fue para el nivel “nunca” con 62%, le sigue el nivel “siempre” con 38%, luego sigue “a veces” con 0%.

Tabla 10

Frecuencia y porcentaje de la relación del estrés laboral y el compromiso de los colaboradores

Escala Valorativa	Estrés Laboral		Compromiso	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
2 Siempre	00	00	19	38
1 A veces	12	24	00	00
0 Nunca	38	76	31	62
Total	50	100	50	100

Fuente: Elaboración propia

Así mismo, se aplicó la prueba de Rho de Spearman, para conocer la relación entre el estrés laboral y el compromiso de los colaboradores. Se observa en la Tabla 7 el valor del coeficiente corresponde a - 0.152 y el nivel de significancia con un valor de 0.293 (> 0.05), el cual significa que existe una correlación negativa muy baja entre el estrés laboral y el compromiso de los colaboradores.

Tabla 11

Prueba de Rho de Spearman para determinar el coeficiente correlación entre el estrés laboral y el compromiso de los colaboradores.

Correlaciones

		ESTRÉS LABORAL		
		AL	COMPROMISO	
Rho de Spearman	ESTRÉS LABORAL	Coefficiente de correlación	1,000	-,152
		Sig. (bilateral)	.	,293
		N	50	50
	COMPROMISO	Coefficiente de correlación	-,152	1,000
		Sig. (bilateral)	,293	.
		N	50	50

Fuente: Elaboración propia

4.2. Discusión de resultados

Con respecto al objetivo general; el cual menciona: Determinar la relación que existe entre el estrés laboral y el desempeño de los colaboradores de la empresa Ferreyros SA - Trujillo, 2021.

A partir de los resultados obtenidos, se acepta la hipótesis alternativa, el cual menciona que ³ existe una relación significativa inversa entre el estrés laboral y el desempeño de los colaboradores de la empresa Ferreyros SA - Trujillo, 2021.

Estos resultados guardan relación con lo que sostiene Chuzón y Enríquez (2018), quienes concluyeron que el estrés influye en el desempeño de los trabajadores disminuyendo su rendimiento; así mismo, resaltaron la identificación de las causas que generan estrés como la falta de organización y planificación en el desarrollo de labores, la sobrecarga laboral, las diferencias y conflictos entre compañeros de trabajo y la monotonía.

De igual manera, Iza (2016) manifestó en su trabajo de investigación de que el estrés es un factor que influye inversamente en el desempeño laboral de los colaboradores; destacando la recomendación de que las organizaciones deben promover el cuidado de la salud de sus trabajadores reduciendo el estrés para lo cual deben fomentar un entorno psicosocial favorable que motive al trabajador a mejorar su desempeño.

Con respecto al primer objetivo específico: Determinar la relación que existe entre el estrés laboral y la calidad del trabajo de los colaboradores de la empresa Ferreyros SA - Trujillo, 2021.

Los resultados indican una relación significativa inversa entre el estrés laboral y la calidad de trabajo. Los trabajadores se ven afectados muchas veces por la carga laboral, pero sin embargo su calidad de trabajo va disminuyendo paulatinamente. Este resultado concuerda con lo expresado por Hernández, et al. (2020) los cuales concluyeron **que la influencia del estrés en el desempeño de los trabajadores** era negativa, debido a la múltiple carga laboral y destacaron la recomendación de que la empresa debería brindar un ambiente motivador mediante incentivos y un apoyo psicológico permanente a los trabajadores. De igual forma, Arcia et al. (2016) mencionan en su trabajo de investigación que los trabajadores que presentaron menores niveles de estrés y ansiedad, presentaron un mejor nivel de desempeño laboral y una mejor calidad de trabajo.

Con respecto al segundo objetivo específico: Determinar la relación que existe entre el estrés laboral y la responsabilidad de los colaboradores de la empresa Ferreyros SA - Trujillo, 2021.

Según los resultados obtenidos; existe una correlación positiva muy baja entre el estrés laboral y la responsabilidad de los colaboradores; esto significa que no fue inversamente proporcional, el cual concuerda con lo manifestado por Choto (2020), el cual manifiesta que la responsabilidad laboral es parte esencial de cada colaborador; así esté totalmente estresado, su responsabilidad saldrá a relucir como parte de sus valores personales y corporativos, para desarrollar el trabajo encomendado.

Con respecto al tercer objetivo específico: Determinar la relación que existe entre el estrés laboral y el compromiso de los colaboradores de la empresa Ferreyros SA - Trujillo, 2021.

Según los resultados obtenidos; existe una correlación negativa muy baja entre el estrés laboral y el compromiso de los colaboradores. Esto quiere decir que el estrés laboral afecta negativamente en el compromiso de los trabajadores de la organización. Se corrobora con lo mencionado por

Zuñiga (2021) el cual manifiesta que el compromiso de los colaboradores de una empresa, se ve disminuido por el agotamiento excesivo laboral, sin importar el tipo de trabajo que esté desarrollando el trabajador. Así mismo, Luján (2017) hace referencia que el compromiso de los colaboradores de la municipalidad del Porvenir, carecen de sentido positivo, cuando estos son afectados por el cansancio de los trabajadores.

CONCLUSIONES

En relación al objetivo general; y para la variable en estudio del “Estrés laboral”; se obtuvo un mayor porcentaje de encuestas para el nivel “nunca” con 76%; le siguió el nivel “a veces” con 24%; y para el nivel “siempre” resultó con 0%. Así mismo, para la variable en estudio “Desempeño Laboral”, el mayor porcentaje de encuestas fue para el nivel “nunca” con 52%, le siguió el nivel “siempre” con 36%, y luego el nivel “a veces” con 12%. Según la prueba Rho de Spearman, el coeficiente de correlación obtenido corresponde a (- 0.019) y su nivel de significancia arrojó un valor de 0.898 (> 0.05), lo que significó la existencia de una correlación negativa muy baja entre el estrés laboral y el desempeño laboral.

En relación al primer objetivo específico; y en referencia a la variable en estudio “Estrés Laboral” se obtuvo un mayor porcentaje de las encuestas para el nivel “nunca” con 76%; le siguió el nivel “a veces” con 24%; y para el nivel “siempre” resultó con 0%. Así mismo, para la variable en estudio “Calidad de Trabajo”, el mayor porcentaje de las encuestas fue para el nivel “nunca” con 46%, le siguió el nivel “siempre” con 36%, luego el nivel “a veces” con 18%. Según la prueba Rho de Spearman, el valor obtenido del coeficiente corresponde a (- 0.091) y el nivel de significancia arrojó un valor de 0.528 (> 0.05), lo que significó que existe una correlación negativa muy baja entre el estrés laboral y la calidad de trabajo.

En relación al segundo objetivo específico; y en referencia a la variable en estudio “Estrés Laboral” se obtuvo un mayor porcentaje de encuestas para

el nivel "nunca" con 76%; le siguió el nivel "a veces" con 24%; y para el nivel "siempre" resultó con 0%. Así mismo, para la dimensión "responsabilidad de los colaboradores", el mayor porcentaje de las encuestas fue para el nivel "a veces" con 52%, le siguió el nivel "siempre" con 30%, luego el nivel "nunca" con 18%. Según la prueba Rho de Spearman, se obtuvo un coeficiente de 0.022 y el nivel de significancia fue de 0.880 (> 0.05), el cual significa que existe una correlación positiva muy baja entre el estrés laboral y la responsabilidad de los colaboradores.

En relación al tercer objetivo específico; y en referencia a la variable en estudio "Estrés Laboral" se obtuvo un mayor porcentaje de encuestas para el nivel "nunca" con 76%; le siguió el nivel "a veces" con 24%; y para el nivel "siempre" resultó con 0%. Así mismo, para la dimensión "compromiso de los colaboradores", el mayor porcentaje de encuestas fue para el nivel "nunca" con 62%, le siguió el nivel "siempre" con 38%, luego el nivel "a veces" con 0%. Según la prueba Rho de Spearman, se obtuvo un coeficiente de - 0.152 y un nivel de significancia de 0.293 (> 0.05), el cual significa que existe una correlación negativa muy baja entre el estrés laboral y el compromiso de los colaboradores.

RECOMENDACIONES

Se recomienda a la empresa Ferreyros SA brindar mayor atención a sus colaboradores para que no sufran de estrés laboral; de esta manera aumentaría el desempeño de cada trabajador en sus respectivas funciones.

La calidad de trabajo se ve seriamente afectada por el estrés laboral; por tal motivo se recomienda a los directivos de la empresa Ferreyros SA. recalcar las pausas activas cada dos horas a sus colaboradores, con la finalidad de no disminuir esta característica tan preciada en la organización.

Con la finalidad de no rebajar el tema de la responsabilidad laboral en los colaboradores, la empresa debe brindar capacitaciones seguidas para mantener activamente este valor corporativo.

Con la finalidad de aumentar el compromiso de los colaboradores en la organización; la empresa debe cumplir cabalmente con los ofrecimientos a todo el personal. De esta manera se tendrán colaboradores más afianzados y comprometidos con la organización.

REFERENCIAS

- Abanto, E. (2020). *Estrés laboral en el desempeño del personal de salud del Hospital de Trujillo durante el Estado de Emergencia, COVID-19* (Tesis de Licenciatura). Universidad César Vallejo, Trujillo, Perú. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/55590/Abanto_MEK-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Álvarez, B., Alfonso, D., Indacochea, B. (2018), El desempeño laboral. *Revista Didáctica y Educación. Vol. 9, N°. 2 (2018): 147-158.* <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6596591>
- Aragón, A. (2009). *Evaluación del desempeño laboral*. Editorial Paidós
- Arcia, D., Leiva, P., Prado, M. (2016). *Estrés, ansiedad y desempeño laboral en trabajadores de la Empresa Empaques y Productos Plásticos de Nicaragua durante el primer semestre del año 2016* (Tesis de Licenciatura). Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua. <https://repositorio.unan.edu.ni/10378/1/9142.pdf>
- Babatunde, A. (2013). Occupational Stress: A Review on Conceptualisations, Causes and Cure. *Economic Insights-Trends y Challenges Vol. II (LXV) No. 3/2013.* http://upg-bulletin-se.ro/old_site/archive/2013-3/8.Babatunde.pdf
- Bohórquez, C. (2007). *El Desempeño Laboral*. Editorial Paidós.
- Chiavenato, I. (2006). *Administración proceso de cambio*. Editorial McGraw Hill.
- Chiavenato, I. (2007). *Gestión del Talento Humano* (5ta ed.). México: Editorial McGraw – Hill.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos: el capital humano de las organizaciones*. 9na Ed. Editorial McGraw-Hill interamericana.
- Chinchilla, K. (2010). *Un sistema de evaluación del desempeño: aspectos a considerar en su diseño.* <http://www.5campus.org/leccion/sievade>.
- Choquejahuá, L. (2017). *Estrés laboral y su relación con el desempeño laboral del personal administrativo del área de mantenimiento de la Universidad*

Nacional del Altiplano - Puno 2016 (Tesis de Licenciatura). Universidad Nacional del Altiplano, Puno, Perú.
http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/7481/Choquejahu Olivera_Lizbet.pdf?sequence=3

Choto, R. (2020) “Influencia del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores de la empresa central Law s.a en la ciudad de Panamá”. Tesis para optar el grado de Licenciada en Administración de empresas de la Universidad Internacional de Ciencia y Tecnología de Panamá. 2020.

Chuzón, A. y Enríquez, P. (2018). *El estrés laboral y su influencia en el desempeño de los trabajadores de la empresa Edpyme alternativa S.A Motupe, 2016* (Trabajo de investigación para grado de Bachiller). Universidad Señor de Sipán, Motupe, Perú.
<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/4381/Chuzon%20Roque%20-%20Enriquez%20Severino.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Conley, S., y You, S. (2014). Role stress revisited: Job structuring antecedents, work outcomes, and moderating effects of locus of control. *Educational Management Administration & Leadership* 42(2):184-206.
https://www.researchgate.net/publication/270634972_Role_stress_revisited_Job_structuring_antecedents_work_outcomes_and_moderating_effects_of_locus_of_control

Delgado, S., Calvanapón, F., Cárdenas, K. (2019). Estrés y desempeño laboral de los colaboradores de una red de salud. *Revista Eugenio Espejo Volumen* 14(2).
<https://eugenioespejo.unach.edu.ec/index.php/EE/article/view/123/257>

Dolan, S., García, S. y Díez, M. (2015). *Autoestima, estrés y trabajo*. 3ra. Ed. Editorial McGraw-Hill, Interamericana de España.

García, C., Félix, R., & Mercado, S. (2018). El estrés en el entorno laboral Revisión genérica desde la teoría. *Revista Cultura Científica y Tecnológica*, N° 64.
<http://erevistas.uacj.mx/ojs/index.php/culcyt/article/view/2481>

- García, J., Gelpi, J., Cano, A., y Romero, C. (2009). *¿Cómo combatir el estrés laboral?*. Editorial Arteamina.
- García, M., y Gil, M. (2016). El estrés en el ámbito de los profesionales de la salud. *Revista Persona*, (19),11-30. ISSN: 1560-6139. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=1471/1471498100017>
- Gómez, N., y Sigoña, M., (2015). Factores psicosociales, stress y su relación con el desempeño: comparación entre centros de salud. *Revista Salud de los Trabajadores*, 21(2), 111-128. ISSN: 1315-0138. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/3758/375839307002>
- González, R. (2008). *Comunicación, estrés y accidentabilidad. Tres factores de actualidad*. 4ta. Ed. Editorial de la Universidad de la Coruña.
- Hernández, et al. (2020). *La influencia del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores en la empresa LGM gestión empresarial S.A.S*.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2016). *Metodología de la investigación*. 6ta Ed. Editorial Mc Graw –Hill / Interamericana.
- Hernández, R., Fuentes, M., Martínez, C. (2020). *La influencia del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores en la empresa LGM gestión empresarial S.A.S* (Tesis de Licenciatura). <https://repositorio.iberu.edu.co/bitstream/001/1061/1/La%20influencia%20del%20estr%C3%A9s%20laboral%20en%20el%20desempe%C3%B1o%20de%20los%20trabajadores%20en%20la%20empresa%20LGM%20Ges%20ti%C3%B3n%20Empresarial%20S.A.S.pdf>
- Herrera, F. (2013). *Productividad directiva para mejorar las competencias del capital humano*. Editorial Mc Graw Hill.
- Huber, P. (2013). *Toma de decisiones gerenciales*. 2da Ed. Editorial Trillas. <https://es.scribd.com/doc/181488290/Toma-de-Decisiones-en-La-Gerencia>
- Ivancevich, J., & Matteson, M. (2011). *Stress and work: A managerial perspective* 8ta Ed. Editorial Glenview, Ill: Scott

Iza, M. (2016). *El estrés laboral y su influencia en el desempeño laboral del personal administrativo de la empresa productos familia Sancela del Ecuador S.A.* (Tesis de Licenciatura). Universidad Técnica de Ambato, Ecuador.

<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/24359/1/EL%20ESTR%C3%89S%20LABORAL%20Y%20SU%20INFLUENCIA%20EN%20EL%20DESEMPE%C3%91O%20LABORAL%20DEL%20PERSONAL%20ADMINISTRATIVO%20DE%20LA%20EMPRESA%20PRODUCTOS%20FAMILIA%20SA~1.pdf>

Llazo (2015) “*El estrés laboral y su efecto en el desempeño de los trabajadores del servicio técnico Sole EIRL Trujillo 2015*” tesis para optar el grado de Licenciado en Administración de la Universidad Nacional de Trujillo

López, L., Solano, A., Arias, A., Aguirre, S., Osorio, C., y Vásquez, E. (2012). El estrés laboral y los trastornos psiquiátricos en profesionales de la medicina. *Revista CES Salud Pública. Vol. 2, pp.45-57.*

Luján, A. (2017). *Estrés y su influencia en el desempeño laboral del personal administrativo de la municipalidad distrital de El Porvenir 2017* (Tesis de Licenciatura). Universidad Nacional de Trujillo, Perú.
https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/11393/lujanventura_alberto.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Machuca, J. (2018). *Estrés y Desempeño Laboral en los Trabajadores de la GREA, Arequipa – 2018* (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Lima, Perú.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29935/machuca_aj.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Morán, L. (2016). La evaluación del desempeño en las empresas y la resiliencia: Una revisión de literatura, *Revista Fidélitás, vol. 5, 86-99.*
<https://ufidelitas.ac.cr/assets/es/revista-fidelitas/se-2-ciencia-5-morgan-jesus>

Newstrom, J. (2013). *El comportamiento humano en el trabajo.* Editorial Mc Graw Hill.

- Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E. y Villagómez, A. (2017). *Metodología de la investigación* (5ta ed.). Ediciones de la U.
- Obando, I., Calero, S., Carpio, P., Fernández, A. (2017). Efecto de las actividades físicas en la disminución del estrés laboral. *Revista Cubana de Medicina General Integral* 33(3): <http://revmgi.sld.cu/index.php/mgi/article/view/382>
- Oficina Internacional del Trabajo (2013). *La prevención del estrés en el trabajo: Lista de puntos de comprobación.* https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/---publ/documents/publication/wcms_251057.pdf
- Organización Internacional del Trabajo [OIT] (2016). Estrés Laboral. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/documents/genericdocument/wcms_475146.pdf
- Organización Internacional del Trabajo [OIT] (2019). *Seguridad y salud en el centro del futuro del trabajo. Aprovechar 100 años de experiencia.* https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/documents/publication/wcms_686762.pdf
- Organización Mundial de la Salud [OMS] (2016). *Estrés en el trabajo: un reto colectivo.* https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---safework/documents/publication/wcms_466549.pdf
- Organización Mundial de la Salud [OMS] (2019). Clasificación Internacional de las Enfermedades (CIE-11). <https://icd.who.int/es>
- Organización Panamericana de la Salud [OPS] (2018). *Estrés laboral es una carga para los individuos, los trabajadores y las sociedades.* https://www3.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=11973:workplace-stress-takes-a-toll-on-individuals-employers-and-societies&Itemid=135&lang=es
- Osorio, J., y Cárdenas, L. (2017). Estrés laboral: estudio de revisión. *Revista Diversitas: Perspectivas en Psicología*, 13(1),81-90. ISSN: 1794-9998. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=679/67952833006>

- Patlán, J. (2019). ¿Qué es el estrés laboral y cómo medirlo? *Revista Salud Uninorte*, 2019, 35(1), Jan-Apr, ISSN: 0120-5552 / 2011-7531. <https://www.redalyc.org/jatsRepo/817/81762945010/index.html>
- Pérez, A. (2011). *Evaluación del desempeño laboral*. Editorial Upiicsa.
- Pilar, M. (2006). Estudio comparativo de la satisfacción laboral en el personal de administración. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*2008; 24(1):25-40.
- Puma, J. (2017). *Estrés y desempeño laboral de los trabajadores del Centro Salud Materno Infantil Piedra Liza, 2017* (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Lima, Perú. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/15061/Puma_CJE.pdf?sequence=1
- Quintero, N., Africano, N. y Farías, E. (2008). *Clima organizacional y desempeño laboral*. Editorial Ciencias Gerenciales.
- Ramírez H. (2018) “*Estrés laboral en auxiliares administrativos y secretarías en una Universidad Pública del Estado de México*” tesis para optar el grado Licenciada en salud pública” de la Universidad Autónoma del estado de México – 2018.
- Rivero, Y., (2019). Evaluación del desempeño: tendencias actuales. *Revista Archivo Médico de Camagüey*, 23(2), 159-164. ISSN 1025-0255. <http://scielo.sld.cu/pdf/amc/v23n2/1025-0255-amc-23-02-159.pdf>
- Robbins, S. y Coulter, M. (2012). *Administración. Un empresario Competitivo*. Editorial Pearson Educacion.
- Robbins, S. y Judge, T. (2019). *Comportamiento organizacional* (13va ed.). Editorial Pearson Prentice Hall. <https://docer.com.ar/doc/sec5vv>
- Santos, J. (2014). *Manual: Motivación y Adaptación Ocupacional*. 3ra. Ed. Editorial Acción Consultores.
- Schmalbach, T. Montalvo, M. y Vergara, F. (2010). *La Gestión de la Calidad en los Servicios*. Editorial Vértice S.L.

Solas, C. (2015). *Concepto y características del estrés*. 5ta. Ed. Editorial McGraw-Hill.

Tamayo, T. (2012). *El proceso de la investigación científica*. Editorial San Marcos.

Toro, J. (2020). *El Síndrome de Burnout*. La República.
<https://www.larepublica.co/alta-gerencia/cerca-de-1925-de-los-trabajadores-en-el-pais-estan-experimentando-estres-y-ansiedad-3080828>

Trujillo C. (2017) “*Estrés laboral y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores del servicio de administración tributaria de Trujillo, 2015*” tesis para optar el título de Licenciado en Administración de la Universidad Nacional de Trujillo. 2017.

Wayne, R. (2010). *Administración de recursos humanos*. (11 Ed.). Editorial Prentice Hall

Werther, W. y Davis, K. (2007). *Administración de Personal y Recursos Humanos*. Edición 7ta. Editorial Mac Graw – Hill. **¡Error! Referencia de hipervínculo no válida.**

Zuñiga (2021) “*Incidencia del estrés laboral en el desempeño de los colaboradores de una empresa concesionaria de alimentos para empresas mineras - año 2017*” tesis para optar el grado de Magister en Administración de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

ANEXOS

Anexo 1

Instrumento 1: Cuestionario para evaluar el estrés laboral

Estimado trabajador de la empresa Ferreyros SA.

Agradezco anticipadamente por su colaboración

Instrucciones: Responda las interrogantes de manera sincera según corresponda.

Marque con una "X" la alternativa de respuesta que se adecue a su criterio.

- Si no ocurre, marca la alternativa **Nunca**
- Si ocurre pocas veces, marca la alternativa **A veces**
- Si ocurre continuamente, marca la alternativa **Siempre**

N.º	Ítems	Nunca	A veces	Siempre
Dimensión desorganización laboral				
1	¿En la empresa predomina la falta de compañerismo lo cual te afecta emocionalmente?			
2	¿En la empresa predomina un clima hostil de trabajo que no te permite desarrollar tu trabajo con tranquilidad?			
3	¿Los recursos materiales (instrumentos y herramientas) que te proporciona la empresa resultan ser insuficientes para realizar un buen trabajo?			
4	¿En la empresa predomina la falta de capacitación lo cual no te permite estar preparado para enfrentar los retos de tu trabajo?			
Dimensión sobrecarga laboral				
5	¿En la empresa se trabaja en base a una fuerte presión que te afecta emocional y fisiológicamente?			
6	¿La empresa te acumula siempre de trabajo lo cual ocupa tu tiempo y no te permite recrearte?			

7	¿El trabajo que realizas te produce un fuerte agotamiento emocional y físico, lo cual te a llevado a pensar en abandonar o renunciar a la empresa?			
8	¿Al no poder cumplir adecuadamente con tu trabajo debido a la sobrecarga laboral terminas el día con una gran frustración?			
Dimensión insatisfacción laboral				
9	¿Tu trabajo se convierte en una gran rutina, en una monotonía, lo cual te produce un gran aburrimiento?			
10	¿Predomina en la empresa la falta de motivación e incentivos?			
11	¿Consideras que la remuneración que recibes es inadecuada lo cual afecta tu estado de ánimo y te tiene preocupado?			
12	¿En la empresa predomina las relaciones conflictivas entre compañeros y jefes lo te afecta emocionalmente?			

Anexo 2

Ficha técnica del instrumento para evaluar el estrés laboral

1. Criterio técnico

Características generales	Descripción básica
Nombre del instrumento	Cuestionario para evaluar el estrés laboral
Dimensiones que mide en relación a la variable	<ul style="list-style-type: none">▪ Desorganización laboral▪ Sobrecarga laboral▪ Insatisfacción laboral
Total de ítems	12
Valor total de la prueba	Mínimo = 0 Máximo = 24
Tipo de administración	Indirecta individual /con observador
Tiempo de administración	15 minutos personalizados
Autor de adaptación	Elaboración propia
Editor	Sin editor
Fecha última de revisión	Noviembre de 2021
Área de aplicación	Empresa Ferreyros de Trujillo
Soporte Teórico	Dolan et al. (2015)
Soporte instrumental	Virtual
Unidad de análisis	Trabajadores de la empresa Ferreyros de Trujillo

2. Criterio valorativo

Características	Valoración cualitativa	Puntuación (Min=0 Max=2)
Calidad de redacción	Buena	2
Orientación del ítem	Directo	2
Fundamentación teórica	Buena	2
Análisis de los ítems	Adecuado	2
Validez de contenido	Pertinente	2

Validez de constructo	Buena	2
Validez predictiva	Adecuado	2
Fiabilidad de equivalencia	Adecuada	2
Fiabilidad de consistencia interna	Adecuado	2
Fiabilidad de estabilidad	Estable	2

3. Valoración dimensional

Dimensión	Ítems	Total Ítems	Valor total ítems	Rangos	Niveles
Desorganización laboral	1,2,3,4	4	8	0 – 2 3– 5 6 – 8	Baja Regular Alta
Sobrecarga laboral	5,6,7,8	4	8	0 – 2 3– 5 6 – 8	Baja Regular Alta
Insatisfacción laboral	9,10,11,12	4	8	0 – 2 3– 5 6 – 8	Baja Regular Alta

4. Valoración general

Variable	Ítems	Total, Ítems	Valor total	Escala	Valoración
Estrés laboral	1,2,3,4,5,6,7,8,9,10, 11,12	12	Max. 24 Mín. 0	0 – 8 9 – 16 17– 24	Bajo Regular Alto

Anexo 3

Instrumento 1: Cuestionario para evaluar el desempeño laboral

Estimado trabajador de la empresa Ferreyros SA.

Agradezco anticipadamente por su colaboración

Instrucciones: Responda las interrogantes de manera sincera según corresponda.

Marque con una "X" la alternativa de respuesta que se adecue a su criterio.

- Si no ocurre, marca la alternativa **Nunca**
- Si ocurre pocas veces, marca la alternativa **A veces**
- Si ocurre continuamente, marca la alternativa **Siempre**

N.º	Ítems	Nunca	A veces	Siempre
Dimensión calidad de trabajo				
1	¿Manifiestas proactividad e iniciativa en la realización de tus labores diarias?			
2	¿Realizas una atención adecuada al cliente, lo cual te lo reconocen tus compañeros y jefes de la empresa?			
3	¿Cumples diariamente con tus metas de trabajo lo cual es valorado en la empresa?			
4	¿Desarrollas tu trabajo de manera eficiente utilizando los recursos necesarios y en el tiempo correcto?			
Dimensión responsabilidad				
5	¿Planificas las tareas que vas a realizar con anticipación buscando mejorar constantemente?			
6	¿Culminas con todo el trabajo que has planificado hacer de manera diaria?			
7	¿Tienen facilidad para trabajar en equipo y asumir el liderazgo?			
8	¿Cumples con todos los acuerdos y compromisos que se asumen en las reuniones que se dan en la empresa?			
Dimensión compromiso				

9	¿Mantienes buenas relaciones interpersonales con tus compañeros y jefes de trabajo?			
10	¿Te identificas con la visión, misión y valores de la organización?			
11	¿Te integras con facilidad a cualquier grupo de trabajo y das lo mejor para lograr buenos resultados?			
12	¿Realizas un esfuerzo extra para el beneficio de la empresa lo cual ha merecido una felicitación por parte de tus jefes y compañeros de trabajo?			

Anexo 4

Ficha técnica del instrumento para evaluar el desempeño laboral

1. Criterio técnico

Características generales	Descripción básica
Nombre del instrumento	Cuestionario para evaluar el estrés laboral
Dimensiones que mide en relación a la variable	<ul style="list-style-type: none">▪ Calidad de trabajo▪ Responsabilidad▪ Compromiso
Total de ítems	12
Valor total de la prueba	Mínimo = 0 Máximo = 24
Tipo de administración	Indirecta individual /con observador
Tiempo de administración	15 minutos personalizados
Autor de adaptación	Elaboración propia
Editor	Sin editor
Fecha última de revisión	Noviembre de 2021
Área de aplicación	Empresa Ferreyros de Trujillo
Soporte Teórico	Robbins y Judge (2019)
Soporte instrumental	Virtual
Unidad de análisis	Trabajadores de la empresa Ferreyros de Trujillo

2. Criterio valorativo

Características	Valoración cualitativa	Puntuación (Min=0 Max=2)
Calidad de redacción	Buena	2
Orientación del ítem	Directo	2
Fundamentación teórica	Buena	2
Análisis de los ítems	Adecuado	2
Validez de contenido	Pertinente	2
Validez de constructo	Buena	2

Validez predictiva	Adecuado	2
Fiabilidad de equivalencia	Adecuada	2
Fiabilidad de consistencia interna	Adecuado	2
Fiabilidad de estabilidad	Estable	2

3. Valoración dimensional

Dimensión	Ítems	Total Ítems	Valor total ítems	Rangos	Niveles
Calidad del trabajo	1,2,3,4	4	8	0 – 2 3– 5 6 – 8	Deficiente Regular Excelente
Responsabilidad	5,6,7,8	4	8	0 – 2 3– 5 6 – 8	Deficiente Regular Excelente
Compromiso	9,10,11,12	4	8	0 – 2 3– 5 6 – 8	Deficiente Regular Excelente

4. Valoración general

Variable	Ítems	Total, Ítems	Valor total	Escala	Valoración
Desempeño laboral	1,2,3,4,5,6,7,8,9,10, 11,12	12	Max. 24 Mín. 0	0 – 8 9 – 16 17– 24	Deficiente Regular Excelente

El estrés laboral y el desempeño de los colaboradores de la empresa Ferreyros SA - Trujillo, 2021

INFORME DE ORIGINALIDAD

19%

INDICE DE SIMILITUD

11%

FUENTES DE INTERNET

0%

PUBLICACIONES

15%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.iberu.edu.co Fuente de Internet	6%
2	Submitted to Universidad Privada Antenor Orrego Trabajo del estudiante	5%
3	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	4%
4	repositorio.uta.edu.ec Fuente de Internet	2%
5	cybertesis.unmsm.edu.pe Fuente de Internet	2%



Dr. José Luis Soriano Colchado
DNI: 07846143

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 2%

Excluir bibliografía

Activo