



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

“La influencia del estrés laboral en el desempeño laboral de los trabajadores
de la Empresa DINO S.R.L., Nuevo Chimbote, 2018”

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO
EN ADMINISTRACIÓN**

AUTORES:

Latorre Aranda, Susan

Obregón Quinto, Enrique Miguel

ASESOR:


Mgtr. García León Edward

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

Chimbote – Perú

2018

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS	Código : F07-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
--	---------------------------------------	---

El jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don (a)

La Torre Aranda Susan

cuyo título es:

*La Influencia del estrés laboral en el desempeño
 laboral de los trabajadores de la empresa DINO SRL,
 Nuevo Chimbote, 2018.*

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: *Dreestote* (Número) *17*

..... (Letras).

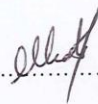
Chimbote *26* de *11* Del 20 *18*



PRESIDENTE



SECRETARIO



VOCAL

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS	Código : F07-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
--	---------------------------------------	---

El jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don (a)

Obregón Quinto, Enrique Miguel

cuyo título es:

*La influencia del estrés laboral en el desempeño
 laboral de los Trabajadores de la empresa OINO SRL,
 Nuevo Chimbote, 2018.*

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por

el estudiante, otorgándole el calificativo de: *17* (Número) *Distinto*

..... (Letras).


Chimbote *26* de *11* Del 20 *18*



 PRESIDENTE



 SECRETARIO



 VOCAL

Dedicatoria

A Dios, a mis padres por su apoyo incondicional quienes siempre tuvieron el sueño de que logre mis metas, a mi esposo por su amor y comprensión cuando más lo necesité, a mis hermanas por su apoyo y cariño y a mi hija porque estuvo conmigo y me acompañó cuando aún estaba en mi vientre, luego a su pequeña edad fue mi inspiración más grande para seguir adelante.

Susan Latorre Aranda

Para nuestro Padre celestial, mi familia que estuvieron de cerca quienes siempre tuvieron palabras de aliento, a mi hijo quien es la fuerza para la determinación para el alcance de esta primera meta, a mis jefes superiores de la compañía donde laboro que me brindaron todo su apoyo y tolerancia para la culminación de este sueño.

Enrique M. Obregón Quinto

Agradecimiento

A Dios, a mis padres por su apoyo incondicional, a mi esposo, a mis hermanas y a mi hija Agradezco a mí asesor metodológico Mg. Edward García León y asesor temático Mg. José Carlos Medina Bolo, por su paciencia, tiempo, dedicación compartida, y su apoyo en la realización de mi tesis y a los docentes que me acompañaron en mi formación profesional.

Susan Latorre Aranda

A nuestro padre celestial, a mi familia y jefes de la organización donde trabajo, Agradezco a mí asesor metodológico Mg. Edward García León y asesor temático Mg. José Carlos Medina Bolo y a todos los docentes catedráticos, gracias a sus dedicadas enseñanzas demostrándonos gran capacidad y vocación en su labor formativa para adquirir los conocimientos y poder poner en práctica en el desarrollo de mi tesis.

Enrique M. Obregón Quinto

Declaratoria de Autenticidad

Nosotros, Susán Latorre Aranda con DNI N° 41715774 y Enrique Miguel Obregón Quinto con DNI N° 32139509 a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración; declaramos bajo juramento que toda la documentación que acompañamos es veraz y auténtica.

Así mismo, declaramos además bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la siguiente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido, asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad Cesar Vallejo.

Nuevo Chimbote, Diciembre del 2018



Susan Latorre Aranda

Tesista



Enrique M. Obregón Quinto

Tesista

Presentación

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis Titulada “La influencia del estrés laboral en el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa DINO S.R.L., Nuevo Chimbote, 2018”, la misma que sometemos a vuestra consideración y esperamos que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Licenciados en Administración.

Los Autores.

Índice

Acta de Aprobación de tesis.....	ii
Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Declaratoria de Autenticidad.....	vi
Presentación	vii
Índice	viii
Resumen	x
Abstract	xi
I. INTRODUCCIÓN.....	12
1.1 Realidad problemática.....	12
1.2 Trabajos previos	13
1.3 Teorías relacionadas al tema	18
1.3.1 Estrés laboral	18
1.3.2 Desempeño laboral.....	22
1.4 Formulación del problema.....	26
1.5 Justificación del estudio.....	26
1.6 Hipótesis.....	26
1.7 Objetivos	27
1.7.1 Objetivo General.....	27
1.7.2 Objetivos Específicos	27
II. MÉTODO	27
2.1. Diseño de investigación	27
2.2. Identificación de variables	28
2.2.1 Operacionalización de variables.....	29
2.3. Población.....	31
2.3.1 Población - Muestra.....	31
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	31
2.4.1 Técnicas	31
2.4.2 Instrumentos:	32
2.5. Métodos de análisis de datos	33
2.6. Aspectos éticos.....	33
III. RESULTADOS	34
IV. DISCUSIÓN	44

V. CONCLUSIONES.....	47
VI. RECOMENDACIONES.....	47
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	48
ANEXOS.....	53

Resumen

Esta investigación tuvo como propósito determinar la influencia del estrés laboral con el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa DINO S.R.L., Nuevo Chimbote, 2018. Se utilizó el diseño correlacional – causal, empleando la técnica de encuesta para la recopilación de datos, validado por juicio de expertos, con una muestra conformada por 30 trabajadores. La recolección de datos se realizó mediante 02 encuestas, una correspondiente a estrés laboral y la otra en base al desempeño laboral ambas tuvieron 20 items acorde a la escala de Likert. Así mismo, utilizando una validez interna correspondiente al cálculo del coeficiente alfa de Cronbach en el sistema de SPSS versión 22, se realizó la validación del instrumento para medir las variables Estrés laboral y Desempeño laboral. De los resultados; se obtuvo en la variable Estrés laboral un coeficiente de confiabilidad de **0,790**, por lo tanto, su confiabilidad es muy buena y en la variable Desempeño laboral se obtuvo un coeficiente de confiabilidad de **0,817**, por lo tanto, su confiabilidad es muy buena. Con respecto a la prueba de correlación de Rho de Spearman entre las variables se obtuvo un resultado de **0.577** con un nivel de sig. de **0.008**; por lo tanto, determinamos que hay relación entre las variables investigadas. Como conclusión podemos señalar que a mayor estrés laboral el desempeño laboral de los trabajadores es alto.

Palabras clave: estrés laboral, desempeño laboral.

Abstract

This research was intended to determine the influence of labor stress with the work performance of the workers of the company DINO S.R.L., Nuevo Chimbote, 2018. The correlational-causal design was used, using the survey technique for data collection, validated by expert judgement, with a sample of 30 workers. Data collection was conducted through 02 surveys, one corresponding to occupational stress and the other based on work performance both had 20 items according to the Likert scale. Likewise, used an internal validity corresponding to the calculation of the alpha coefficient of Cronbach in the system of SPSS version 22, the validation of the instrument was performed to measure the variables labor stress and work performance. of the results; It was obtained in the variable stress work a coefficient of reliability of 0.790, therefore, its reliability is very good and in the variable work performance was obtained a coefficient reliability of 0.817, therefore, its reliability is very good. With respect to the correlation test of Rho of Spearman among the variables was obtained a result of 0577 with a level of sig. of 0.008; Therefore, we determine that there is a relationship between the variables investigated. As a conclusion, we can point out that the labor performance of workers is higher.

Keywords: work stress, job performance.

I. INTRODUCCIÓN

1.1 Realidad problemática

Actualmente, el estrés laboral es una problemática que afecta a toda organización, ya que este incide en los objetivos organizacionales, afectando el desempeño laboral de los trabajadores, en ambiente de trabajo con un estrés controlado los ejecutivos tienen mayor eficiencia en el desarrollo de sus capacidades y una mejor asertividad en todas sus gestiones, también tienen una mejor salud mental y física.

A nivel mundial, la Organización Internacional del Trabajo (2006), considera el estrés laboral como respuesta física y emocional de la existencia de un desequilibrio entre las exigencias percibidas y los recursos con las capacidades del individuo para enfrentarlas.

En América Latina, la OIT (2016) considera a México el país con mayor porcentaje de estrés laboral, ya que se han registrado 75,000 infartos al año, de los cuales el 25% son ocasionados por el estrés laboral. Además, según los datos de la Organización Mundial de la Salud (OMS), el 75% de los trabajadores mexicanos padecen de estrés laboral, China con el 73% y Estados Unidos con el 59%.

En el diario El Comercio (2017), nos indica que un estudio realizado en el distrito de Lima Los habitantes de San Juan de Lurigancho son los más vulnerables a sufrir estrés, de entre los 43 distritos de la capital. Esta es una de las conclusiones de una investigación realizada por el observatorio Lima Cómo Vamos y El Comercio, la cual identificó, en base a estadísticas, encuestas y valoraciones sociológicas, las zonas de Lima Metropolitana que reúnen los factores que más afectan el estado emocional de las personas.

Rojas (2017) expresa que la ansiedad en el trabajo es consecuencia del estrés laboral, cerca del 60% de la población del Perú sufre de estrés y el 70% de los trabajadores peruanos sufren estrés laboral. Las causas son la presencia de discrepancia entre los miembros del centro laboral y la falta de alternación entre todos.

Las personas se centran mayormente en el trabajo, a respuesta de este fenómeno laboral se encuentran factores que llevan a la identificación del estrés laboral en las empresas e instituciones donde ocupan su mayor tiempo.

Según el diario La República (2014) en Perú solo el 30% de las empresas invierten en capacitaciones para que sus colaboradores adquieran nuevas técnicas que mejoren su desempeño laboral. Finalmente recalca que, ante el incremento de casos de estrés laboral, varias empresas han optado por invertir en talleres que les permitan a los empleados a modular sus emociones, lo cual no se considera una pérdida de tiempo sino una inversión en beneficio de la organización.

Es por ello el interés de estudio de la relación entre el estrés laboral y el desempeño laboral de los ejecutivos de la empresa DINO donde la realidad problemática en determinante en las ventas y también en el desempeño laboral, a inicios de año se está notando unos excesivos cuellos de botellas en algunos de los procedimientos el cual tomase incrementa tiempo de respuesta para con los clientes, esto conlleva al incremento del estrés y sentido de urgencia.

1.2 Trabajos previos

En la duración de la investigación sobre el problema, hemos encontrado algunas investigaciones desarrolladas en el ámbito internacional, nacional y local:

Internacionales

Álvarez (2015), en su tesis titulada “El estrés laboral en el desempeño del personal administrativo de un núcleo universitario”; de la universidad de Carabobo Campus, su objetivo fue hallar la relación entre el estrés laboral y el desempeño del trabajador administrativo de la Universidad de Carabobo – Venezuela la muestra de tipo probabilística intencional estuvo representada por 41 trabajadores administrativos. Las herramientas de recolección de datos fueron la observación directa y la encuesta. Para el análisis de los datos se utilizó la estadística descriptiva. Encontró que existe una incidencia directa entre estrés laboral y desempeño relacionado por factores

psicosociales y agentes estresores. Recomendó minimizar los factores psicosociales y desarrollar actividades de recreación.

Paspuel (2014) en su tesis titulada “Identificación de factores psicosociales para mejorar el desempeño laboral en los trabajadores de Lavanderías Ecuatorianas C.A.”. Su objetivo fue determinar si los factores psicosociales se relacionan con el desempeño laboral. Se basó en la teoría bifactorial originalmente desarrollada por Frederik Herzberg (1959), confirma que los factores laborales tendrían que ser clasificados de acuerdo al hecho de si contribuían directamente o no a la satisfacción. El marco teórico incluyó la historia del derecho laboral, así como las causas de la presencia del riesgo laboral. El desempeño laboral fue definido por diversos autores, así como las dimensiones del desempeño. La metodología empleada fue descriptiva, con un diseño no experimental, la muestra seleccionada fue 593 trabajadores. Concluyendo que los factores psicosociales podría ser negativos si es que sobre exigen al personal, a nivel físico como emocional, y al no haber mayor preocupación de las empresas por ello, se disminuirá el desempeño laboral.

París (2011) en su tesis denominada “Estrés laboral, satisfacción en el trabajo y bienestar psicológico en trabajadores de una industria cerealera”, realizado en la universidad abierta Interamericana –Argentina, tuvo que identificar la relación entre el estrés laboral, satisfacción en el trabajo y bienestar psicológicos de los colaboradores de la industria cerealera, en donde se realizó esta investigación y además se buscó analizar la vinculación entre el estrés percibido con el bienestar psicológico y grado de satisfacción laboral, en cuanto al estudio y análisis de los causantes del estrés se analizó que la falta de imparcialidad en la organización adicionalmente de los problemas interpersonales y el exceso de trabajo son los que más abruma a los trabajadores y además del nexo entre el estrés observado y/o experimentado con el confort y el nivel de agrado en la organización. Por lo general se distingue un promedio alto y placentero en la relación con supervisores, higiene y el medio donde laboran, pero los menos satisfactorios sobres las normas legales, con respecto a la falta de apoyo de los jefes la imposibilidad de recurrir a ellos frente a los problemas venideros se vincula con abandonar la organización.

Nacionales

Gamonet (2016), desarrolló su tesis titulada “Estrés y desempeño laboral de los trabajadores del Instituto Superior de Educación Público “Sagrado Corazón de Jesús”. En la investigación, como parte de la metodología, se realizó una encuesta como instrumento a 30 trabajadores (docentes) del Instituto y tiene como prioridad identificar si hay una relación entre las variables estrés y desempeño laboral en los trabajadores (docentes). El diseño que se utilizó en la presente investigación es un estudio correlacional. Los resultados arrojaron que los docentes tenían bajo estrés laboral y su desempeño era de alto para bueno.

Salirrosas y Rodríguez (2015), desarrollaron la tesis titulada “Estrés laboral y desempeño de los asesores de banca por teléfono del Banco de Crédito del Perú, Distrito de La Esperanza-año 2015”. Su objetivo fue determinar la relación entre el nivel de estrés laboral y el desempeño de los asesores de banca por teléfono que laboran en el centro de contacto BCP-Sede La Esperanza. Se utilizó el diseño descriptivo correlacional empleando la técnica de encuesta para la recopilación de datos, validado por juicio de expertos. Se consideró como población objeto de estudio a los asesores actuales del centro de Contacto BCP-Sede La Esperanza, conformada por un total de 175 personas, para determinar el tamaño de la muestra se utilizó el muestreo probabilístico aleatorio simple con un margen de confianza del 95% y un margen error de 5% considerando una muestra de 121 asesores. Entre los resultados más relevantes se establece que existe una relación inversamente significativa entre el nivel de estrés y el desempeño laboral lo que implica que existe un alto nivel de estrés laboral lo que repercute en un deficiente desempeño laboral. Los factores que influyen en el alto nivel de estrés son la sobrecarga de trabajo, deficiente comunicación entre Jefe-subordinado y trato hostil entre los asesores. Frente a esta situación se sugiere implementar estrategias tales como Trabajo en equipo, mejor relacionamiento entre asesores, escuchar a los asesores frente a dificultades y problemas en el Centro de Contacto de Banca por teléfono BCP.

Taipe (2014), desarrolló su tesis titulada “Nivel de estrés y satisfacción laboral del profesional de enfermería del servicio de neonatología del Instituto Nacional Materno

Perinatal: 2014”, su objetivo fue determinar el nivel de estrés laboral del profesional de enfermería, se utilizó el método descriptivo de corte transversal, la muestra fue de 42 enfermeras. Obtuvo un 55% en altos niveles de estrés y en la satisfacción laboral un nivel medio a baja con un 45%. Respecto a las conclusiones podemos mencionar que el nivel de estrés de las enfermeras, en su mayoría es de medio a alto, sintiéndose emocionalmente agotadas por el trabajo, también cansadas al levantarse por las mañanas, no tener facilidad para crear una atmósfera relajada a los pacientes, sentirse cansadas al final del turno de trabajo y sentir que no sabe tratar de forma adecuada los problemas emocionales en el trabajo. En cuanto al nivel de satisfacción laboral, la mayoría tiene un nivel de satisfacción de media a baja ya que su trabajo les hace sentir realizadas, la relación que tienen con sus inmediatos superiores es cordial, es buena la disposición de los jefes cuando se pide una consulta sobre su trabajo, sin embargo, la remuneración económica que reciben es muy baja.

Locales

Gutiérrez (2017), desarrolló su tesis titulada “Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral del personal administrativo del Hospital La Caleta De Chimbote, 2017”. Para su desarrollo y toma de la información, en lo referente a instrumentos técnicos, se utilizó una escala, con un cuestionario de 50 ítems, para determinar el Clima Organizacional representado por cinco dimensiones: Comunicación, Condiciones Laborales, Autorrealización, Involucramiento Laboral y Supervisión Laboral; y un test con 23 afirmaciones para la determinación del desempeño laboral, representado por cinco factores o dimensiones: Desempeño en Relación con sus Superiores, Desempeño con las Condiciones Físicas, Desempeño con Participación en las Decisiones, Desempeño con su Trabajo y Desempeño con el Reconocimiento. Según los resultados, se evidencia una correlación significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral del personal administrativo del Hospital La Caleta de Chimbote, lo que nos indica que efectivamente, existe una fuerte correlación entre las dimensiones del clima organizacional y el desempeño laboral y todos los aspectos que afecten el clima organizacional van a producir una variación directa en relación al desempeño laboral y viceversa del personal administrativo del Hospital La Caleta de Chimbote.

Medina (2017), desarrolló su tesis titulada: “Desempeño laboral del personal administrativo nombrado de la Municipalidad Provincial del Santa. Chimbote - 2017” Esta investigación, tuvo como objetivo determinar el nivel de desempeño laboral del personal administrativo nombrado de la Municipalidad Provincial del Santa. La población estuvo conformada por 211 empleados administrativos y se determinó la muestra quedando 66 empleados, el caso de los instrumentos para medir cada variable se utilizó una ficha de observación, los datos obtenidos se procesaron a través de la estadística descriptiva por medio del programa SPSS versión 22. La conclusión es que se observó un bajo desempeño laboral en el personal administrativo nombrado de la Municipalidad Provincial del Santa. Se recomendó de forma rápida que el personal nombrado tenga una capacitación para adquirir nuevos conocimientos y así puedan atender a los administrados con eficiencia.

Huerta (2016), desarrolló su tesis titulada: “Motivación y Desempeño Laboral del Personal de la Municipalidad Provincial de Yungay, Ancash – 2016”. Cuya hipótesis planteada fue Existe relación entre la motivación y el desempeño laboral de los servidores de la Municipalidad Provincial de Yungay- 2016, se basó en el método de investigación Cuantitativo, no experimental, descriptivo correlacional y de corte transversal. La muestra de estudio fue de 74 servidores. El instrumento de recolección fue la encuesta, agrupados en 2 dimensiones: factores higiénicos y motivacionales con 20 y 12 ítems relativamente. La conclusión de la investigación resalta que un grupo de trabajadores que manifiesta que su condición motivacional es entre baja y media, consideran que su Desempeño Laboral depende de la motivación; a partir de estos resultados y lo expuesto en el Marco teórico, se analiza cómo los trabajadores vinculan la motivación con su desempeño laboral, mostrando conexión entre ambas variables. La conclusión principal de la investigación indica que los factores motivacionales influyen en el Desempeño Laboral entonces existe correlación entre las variables y que a medida que exista cambios en los niveles de motivación habrá cambios significativos de manera directa en el Desempeño laboral.

1.3 Teorías relacionadas al tema

1.3.1 Estrés laboral

1.3.1.1 Definiciones del estrés

Pérez y Merino (2012) manifiestan que proviene del término inglés stress y está asociado al estado que se produce a partir de hechos que generan preocupación o angustia. Cuando una persona recibe tareas que son excesivas, comenzará a sentir ansiedad y experimentará diversos síntomas.

La Organización Internacional del Trabajo (2016), el estrés es la respuesta física y emocional a un daño causado por un desequilibrio entre las exigencias percibidas, los recursos y capacidades percibidos de un individuo para hacer frente a esas exigencias. El estrés relacionado con el trabajo está determinado por la organización del trabajo, el diseño del trabajo y las relaciones laborales, y tiene lugar cuando las exigencias del trabajo no se corresponden o exceden de las capacidades, recursos o necesidades del trabajador, o cuando el conocimiento y las habilidades de un trabajador o de un grupo para enfrentar dichas exigencias, no coinciden con las expectativas de la cultura organizativa de una empresa.

1.3.1.2 Manejo del estrés

Acosta (2011) en su libro Gestión del estrés: “como entenderlo, como controlarlo y como sacarle provecho”, el estrés es un proceso natural, que puede resultar positivo si se identifica a tiempo. Es un mecanismo de supervivencia que administrada adecuadamente funciona de forma muy útil y oportuna, pero cuando no es tratada y no darle una importancia relevante se convertirse en un serio problema, afectando a nuestro cuerpo, a nuestra mente y a nuestro comportamiento.

1.3.1.3 Historia del Estrés

Cólica (2016) nos cita a Selye y nos relata el experimento que realizó, consistía en inyectar a diario extracto de ovario a un grupo de ratas de laboratorio. Siendo su primer trabajo de investigación y carecer de experiencia le constaba mucho trabajo el tratar de inyectar a las ratas el cual constantemente se les escapaba y tenía que volver a atraparlas para proseguir con sus procesos de inyectado. Pasado unos meses del experimento al examinar a las ratas encontró algo inusual: las pues ellas presentaban úlceras, glándulas

adrenales agrandadas y tejidos del sistema inmune atrofiados. En una primera instancia creyó que los efectos del experimento fue el resultado por la utilización del extracto ovárico, analizando al otro grupo experimental de ratas que eran inyectadas con solución salina halló los mismos efectos. Llegó a la conclusión de que el extracto de ovario no era responsable de las enfermedades y preguntándose qué tenían en común ambos grupos, descubrió que esos cambios eran una respuesta a una situación desagradable (hoy denominado estrés) para las ratas durante el experimento.

Cannon (citado por Izaguirre y Santillán, 2016), quien definió como la reacción ante una amenaza al equilibrio interno (homeostasis). Se desdoblaron en dos ideas:

- El cuerpo presenta múltiples reacciones (síndrome general de adaptación o respuesta al estrés) para afrontar al estresor.
- Si el estresor incrementa su intensidad por más tiempo aumenta la probabilidad de generar enfermedades. Se planteó una respuesta al estrés de 3 etapas:

Fase inicial (alarma): cuando se percibe la presencia del estresor.

Segunda fase (adaptación o resistencia) cuando la respuesta ha regresado al equilibrio (cuando el individuo reacciona a situaciones cotidianas y retorna a su equilibrio).

Tercera fase (agotamiento): si el factor estresante se prolonga en el tiempo se desencadena esta última fase, donde surgen las anomalías vinculadas con el estrés crónico.

Lazarus (citado por Hernández, 2012), indica que las personas sufren estrés cuando creen que no tienen las fortalezas para afrontar una situación difícil, al contrario de las personas que si creen que tienen las fortalezas para superarlos. Lazarus propone dos tipos afrontamiento:

- El individuo confronta directamente el problema que está viviendo (afrontar el problema) evalúa el escenario y decide tomar la iniciativa de cambio con habilidades que conoce, esto genera una sensación de bienestar.
- Se desentiende del tema emocional y no enfrenta la raíz del problema (afrontar la emoción), entiende que la situación de estrés como imposible de cambiar y esto le genera temor y angustia.

1.3.1.4 Tipos de estrés

Ramírez (2017) en su artículo publicado, nos indica lo siguiente:

Desde la perspectiva psicológica, hay estrés "bueno" y estrés "malo".

a. Eustrés (estrés bueno): Es una sensación placentera y con mucha energía, por lo general a corto plazo. Afrontar una situación difícil y repentino y resolverlo con éxito será para el individuo experimentar una felicidad muy grande. Como por ejemplo estar en una carrera para cumplir con un plazo y cumplirlo, esto provoca sentimientos emocionantes, también vestarnos para nuestra boda, o realizar actividades deportivas de riesgo el cual mantendrá en el individuo fluyendo de adrenalina.

La cantidad exacta de estrés es estimulante y favorable. Se consigue la culminación de tareas y trabajos en menor tiempo y con mayor eficiencia, los músculos se fortalecen. Mejora la función cardiovascular. Aumenta la resistencia. La concentración se agudiza. Otros expertos afirman que el estrés, en niveles moderados, puede ayudar a nuestro sistema a combatir las infecciones.

b. Distrés (estrés malo): Cuando pensamos en los tipos de estrés, el distrés es lo que tenemos en mente o sea el "estrés", sin más. Algunos ejemplos de situaciones que generan distrés: estar en un auto bajando una pendiente sin frenos, la reducción del salario, la enfermedad grave propia o de un ser querido.

El distrés puede rompernos por dentro. El dolor o ansiedad no pueden ser controlados; es cuando se manifiestan los síntomas de distrés que muestran lo que sucede en su interior.

- Síntomas de distrés emocional: ira, mal humor, decepción, ansiedad y pánico, miedo.
- Síntomas de distrés físico: dolor de cabeza, dolor de espalda y dolor de cuello.
- Síntomas de distrés con trastornos intestinales: acidez, flatulencia, diarrea o estreñimiento, calambres estomacales, reflujo ácido, náuseas.
- Síntomas de distrés excitantes: aumento brusco de la presión arterial, aumento latido del corazón y mareo, dificultad para respirar, dolor de pecho, estrés agudo y estrés crónico.

1.3.1.5 Síntomas del Estrés

Russek (citado por Iparraguirre y Yupanqui, 2016, p.27) menciona que los síntomas del estrés, se manifiesta a nivel fisiológico y psicológico:

- a. A nivel fisiológico: Se refiere a los procesos relacionados con el desgaste físico, el cual produce enfermedades como problemas digestivos, circulatorios y respiratorios.
- b. A nivel psicológico: Alude a crisis vitales importantes, relaciones personales conflictivas, condiciones laborales frustrantes como agotamiento emocional, ambigüedad y sobrecarga de roles.

1.3.1.6 Dimensiones del Estrés

Russek (citado por Iparraguirre y Yupanqui, 2016, p.27) para medir el estrés laboral se creó un instrumento, la cual consta de dos dimensiones, las mismas que fueron extraídas del marco teórico, que a continuación se detallan:

a. Dimensión Fisiológica. – Es la reacción que produce el organismo ante los estímulos estresores, ante una situación de estrés el organismo tiene una serie de reacciones fisiológicas que supone la activación del eje hipofisoadrenal y el sistema nervioso vegetativo.

- Dolor estomacal.
- Dolor de cabeza.
- Presión en el pecho.
- Sudoración en las palmas de las manos.
- Palpitaciones.
- Dificultad para respirar.
- Sequedad en la boca.
- Temblor corporal.
- Presión baja.
- Tensión muscular.
- Falta o aumento de apetito.
- Cansancio.

b. Dimensión Psicológica. - se considera todo lo relativo a la manera de pensar, sentir y comportarse de un individuo, a nivel crónico; es un trastorno que afecta las facultades mentales de una persona.

- Inquietud, nerviosismo, ansiedad, temor o angustia.

- Deseos de llorar y/o un nudo en la garganta.
- Irritabilidad, enojo o furia constante o descontrolada
- Deseos de gritar, golpear o insultar.
- Miedo o pánico, al punto de sentirse "paralizado".

1.3.2 Desempeño laboral

1.3.2.1 Definiciones del desempeño laboral

El desempeño laboral es el valor que aporta a la organización de los diferentes episodios conductuales que un colaborador ejecuta en un tiempo de trabajo. A su vez, el desempeño es la estrategia personal del trabajador para lograr las metas institucionales desde el puesto o función que desempeña en la empresa (Araujo y Leal, 2007, p. 140).

Dessler (2001) define a la evaluación de desempeño como “la calificación a un empleado comparando su actuación, presente o pasada, con las normas establecidas para su desempeño”.

El Desempeño Laboral se encuentra alusivo al cumplimiento de las funciones de manera eficiente, por parte de los trabajadores de una organización, con el objetivo de lograr las metas diseñadas. (Stoner y Gilbert, 2006, p. 196)

1.3.2.2 Estudio del desempeño laboral

Desler y Valera (citado por Gutiérrez, 2017, p. 29), sostienen que las empresas buscan que sus trabajadores se direccionen hacia el logro de sus metas empresariales, en las que estas se logran a través de sus actividades laborales ya definidas, tendiendo a hacer crecer sus habilidades y capacidades y evaluando de forma continua, su accionar en el marco de estas metas trazadas, por lo que luego es recompensado, al haberse cubierto los requerimientos de la organización pero también las aspiraciones de crecimiento personal y profesional del trabajador. Actualmente, la visión de las gerencias de las organizaciones sobre el desempeño laboral, contempla y compromete de una manera más específica todos los aspectos y la interrelación de los factores o elementos que van a influir o están influyendo en el desempeño laboral del personal de la empresa. Denotándose que actualmente las gerencias han puesto un gran sobreesfuerzo de

motivación de la organización para lograr un alto nivel de desempeño, por la competitividad de las mismas.

Magaña (citado por Prado, 2015), para medir el desempeño laboral, se considera lo siguiente. Primero: lo que el trabajador puede hacer, en Segundo lugar: como puede evaluarse si lo que hizo estuvo bien. Tercero: su capacidad para reaccionar al cambio de tecnología y metodología laboral. Cuarto: la capacidad para darle solución con una situación de desempeño a otra. Quinto: Su actividad se realiza en relación con otros en una condición organizada.

1.3.2.3 Evaluación del desempeño laboral

Para saber si estamos haciendo lo correcto, necesitamos conocer como es nuestro desempeño; muchas veces pensamos que estamos haciendo bien las cosas, igualmente la organización también requiere conocer como es su desempeño integral, o conocer de su personal, sus potencialidades.

Desler y Valera (2011), sostienen que actualmente la evaluación del desempeño laboral consiste en valorar o medir el desempeño mostrado por el trabajador en el presente o en un periodo anterior, relacionado con sus estándares previstos para su actividad laboral.

De acuerdo al MINSA (2008) la evaluación del desempeño es la apreciación en base a las metas logradas 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. También se le puede denominar a este proceso: evaluación del mérito, evaluación de los empleados, informes de progreso, evaluación de eficiencia funcional, entre otros.

Diario El Comercio (2017), las evaluaciones de desempeño permiten que las personas tengan conocimiento de su desempeño de forma periódica y, como resultado, se pueda establecer una meritocracia para ascensos y aumentos de sueldo. La parte negativa es que los usuarios la sienten como un proceso burocrático que no aporta valor. Existe un movimiento encabezado por las empresas del Fortune 500: están omitiendo las evaluaciones tradicionales, con puntajes, y pasando a reuniones trimestrales de

conversaciones de desempeño. Así, aumenta el feedback (realimentación o respuesta, se ha convertido en habitual en nuestras conversaciones, especialmente las del ámbito profesional) y se quitan las escalas, que se ha descubierto que intimidan. La evaluación de desempeño queda solo como un espacio para que la persona sepa cómo es percibido su desempeño. Son muchos los beneficios que la evaluación del desempeño permite a la empresa para la mejora de sus actividades productivas. Con ella se puede detectar el potencial de desarrollo de los empleados, tomar decisiones de promociones, ascensos, incentivos salariales, compensaciones, transferencias y separaciones, que por lo general se basan en revisiones anteriores del rendimiento del trabajador en sus actividades.

1.3.2.4 Ventajas de la Evaluación del Desempeño

Chiavenato (citado por Iparraguirre y Yupanqui, 2016, p.38) da a conocer las ventajas que tiene una correcta evaluación del desempeño:

- Incrementar el desempeño, mediante la retroalimentación.
- Políticas de compensación.
- Tomar decisiones de ubicación.
- Exigencia de capacitación y desarrollo.
- Planeación y desarrollo de la carrera profesional.
- Imprecisión de la información.
- Faltas en el diseño de puesto.
- Desafíos externos (familia salud, finanzas, etc.)

Por tal motivo, es muy importante realizar una evaluación de desempeño para mejorar la calidad de servicio y productividad de los colaboradores de la empresa.

1.3.2.5 Medición del desempeño laboral

Magaña (citado por Gutiérrez, 2017, p. 29) infiere que, el desempeño laboral puede medirse, según:

- Lo que un individuo debe tener como capacidad de efectuar.
- Lo que puede demostrar que lo que hizo es correcto.
- Su capacidad de reacción ante cambios bruscos de tecnología y metodología de labores, su destreza para trasladar una función de trabajo a otra.

La medición debe hacerse cuando hay un adecuado ambiente de organización y relacionado con terceros.

1.3.2.6 Dimensiones del desempeño laboral

Chiavenato (citado por Puma, 2017, p. 21) sostiene que el desempeño es como actúa el evaluado ante los objetivos propuestos por la empresa. Teniendo en cuenta estrategias individuales para lograr los objetivos deseados, siendo estos:

a. Desempeño de la función: Se define como el resultado (el total de horas trabajadas normalmente), cualidades (exactitud, esmero y orden en el trabajo), conocimiento del trabajo (grado de conocimiento del trabajo realizado) y cooperación (actitud ante la empresa., el jefe y sus colegas). (Chiavenato 2004 p. 251).

- Orientación de resultados. - es alinear los objetivos personales con los organizacionales y de esa manera fijar metas ambiciosas por encima de los estándares y expectativas establecidas.
- Calidad. - Califica la incidencia de aciertos y errores, consistencia, precisión y orden en la presentación del trabajo encomendado.
- Relaciones interpersonales. - Interés de establecer y mantener relaciones cordiales o reales de contacto con personas que son o pueden ser valiosas para el desarrollo de los procesos o conseguir los objetivos estratégicos de la institución.

b. Características Individuales: Se define como el entendimiento de las situaciones (grado en que percibe la esencia de un problema, capacidad de desplegarse a situaciones y aceptar tareas). (Chiavenato, 2004, p.251)

- Iniciativa. - Califica el grado de la actuación laboral espontánea sin necesidad de instrucciones y supervisión, generando nuevas soluciones ante los problemas de trabajo con originalidad.
- Trabajo en equipo. - Capacidad para participar activamente en la consecución de una meta común trabajando en colaboración con otros, generando visión compartida, busca resultados y compromisos conjuntos.
- Organización. - la organización es, a un mismo tiempo, acción y objeto. Como acción, se entiende en el sentido de actividad destinado a coordinar el trabajo de varias personas, mediante el establecimiento de tareas, roles o labores definidas para cada una de ellas, así como la estructura o maneras en que se relacionarán en la consecución de un objetivo o meta.

1.4 Formulación del problema

¿Cuál es la influencia del estrés laboral en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa DINO S.R.L., Nuevo Chimbote, 2018?

1.5 Justificación del estudio

Justificación Práctica: En la Empresa DINO S.R.L se observó que gran parte de los colaboradores se sentían desmotivados, cansados, con ademanes negativos en el trabajo. Esas situaciones influyeron en el estrés de los colaboradores, es por esa razón que se consideró que esta investigación será de utilidad para determinar las situaciones que pueden tener relación con el desempeño laboral. Los resultados obtenidos fueron de gran utilidad para la empresa para determinar aspectos que deben de mejorar en beneficio de su desarrollo organizacional.

Justificación Teórica: Desde el punto de vista teórico, esta investigación aportó conocimientos sobre la relación de las variables de estrés laboral y desempeño laboral en los trabajadores de la Empresa DINO S.R.L.

Justificación Metodológica: El proyecto presentado se apoyó con un conocimiento del tipo encuesta que permitió recolectar la mayor información y poder medirla en referencia de ambas variables, podrá ser adaptado a otro tipo de empresas para poder identificar los niveles de estrés laboral y desempeño laboral.

Justificación Social: Los resultados del estudio le sirvieron a la empresa como base para enfocarse en los puntos críticos, trabajó con los resultados obtenidos para remodelar e implementar acciones que mejoren la calidad de trabajo de la empresa, esto generó bienestar y la tranquilidad emocional a los colaboradores que también trascenderá en su ámbito familiar y su comunidad.

1.6 Hipótesis

Hi: El estrés laboral influye significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa DINO S.R.L., Nuevo Chimbote, 2018.

Ho: El estrés laboral no influye significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa DINO S.R.L., Nuevo Chimbote, 2018.

1.7 Objetivos

1.7.1 Objetivo General

Determinar el nivel de influencia del estrés laboral en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa DINO S.R.L., Nuevo Chimbote, 2018.

1.7.2 Objetivos Específicos

- Identificar el nivel de estrés laboral de los trabajadores de la empresa DINO S.R.L., Nuevo Chimbote, 2018.
- Identificar el nivel de desempeño laboral de los trabajadores de la empresa DINO S.R.L., Nuevo Chimbote, 2018.
- Identificar la relación de las dimensiones de cada variable de la empresa DINO S.R.L., Nuevo Chimbote, 2018.

II. MÉTODO

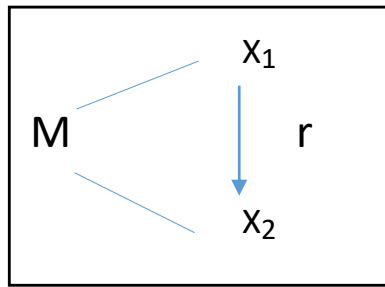
2.1. Diseño de investigación

Esta investigación es de diseño no experimental, transeccional y correlacional causal.

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 analizarlos. (Hernández, Fernández y Baptista, 2010, p.152)

Los diseños de investigación transeccionales o transversales recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único (Hernández et al., 2006)

Su diagrama, es el siguiente:



Donde:

M: Muestra sometida al estudio de los trabajadores de la Empresa DINO S.R.L.

X₁: Estrés Laboral.

X₂: Desempeño Laboral.

r: Relación entre variables.

2.2. Identificación de variables

Variable Influyente: Estrés Laboral.

2.2.1 Operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
V1 Estrés Laboral	Pérez y Merino (2012) nos dice que proviene del término inglés stress y está asociado al estado que se produce a partir de hechos que generan preocupación o angustia. Cuando una persona recibe tareas que son excesivas, comenzará a sentir ansiedad y experimentará diversos síntomas.	El Estrés Laboral es una de las preocupaciones del sector empresarial que viene tomando relevancia dado que genera una situación que resulta negativa para las empresas que se ven seriamente afectadas en su manejo y productividad laboral.	Fisiológica	Presión en el pecho	1	Ordinal Leve Moderado Grave
				Dolor de cabeza.	2	
				Dolor estomacal.	3	
				Sudoración en las palmas de las manos.	4	
				Temblor corporal.	5	
				Presión baja.	6	
				Falta o aumento de apetito.	7,8	
			Psicológica	Fatiga.	9,10	
				Nerviosismo	11,12	
				Ansiedad	13,14	
				Deseos de llorar	15,16	
				Irritabilidad	17,18	
Deseos de gritar, golpear o insultar	19,20					

V2 Desempeño Laboral	(Araujo y Leal, 2007, p. 140) El valor que aporta a la organización de los diferentes episodios conductuales que un colaborador ejecuta en un tiempo de trabajo. A su vez, el desempeño es la estrategia personal del trabajador para lograr las metas institucionales desde el puesto o función que desempeña en la empresa.	El desempeño laboral es el cumplimiento de las funciones de manera eficiente, por parte de los trabajadores de una organización, con el objetivo de lograr las metas diseñadas.	Desempeño de la función	Orientación de resultados	1,2,3	Ordinal Alto Medio Bajo
				Calidad	4,5,6,7	
				Relaciones interpersonales	8,9,10	
			Características Individuales	Iniciativa	11,12,13	
				Trabajo en Equipo	14,15,16	
				Organización	17,18,19,20	

2.3. Población

2.3.1 Población - Muestra

Conformado por la población censal de los trabajadores de la empresa DINO S.R.L., Nuevo Chimbote, 2018. Al respecto Ballestrini (1998) manifiesta que “cuando el universo de estudio está integrado por un número reducido de sujetos por ser una población pequeña y finita, se tomaron como unidades de estudio e indagación a todos los individuos que la integran, no se aplicaron criterios muestrales” (p. 120). Asimismo, el presente estudio consideró como unidades de información los trabajadores, los cuales se distribuyen de la siguiente manera:

Tabla N°1

Distribución de la población de estudio de los trabajadores de la empresa DINO S.R.L., Nuevo Chimbote, 2018.

Modalidad	Área Comercial	Área Logística	Área Operativa	Total
Mujeres	2	2	0	4
Varones	10	1	15	26
Total	12	3	15	30

Fuente: Nómina de trabajadores de la Empresa DINO S.R.L 2018

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

2.4.1 Técnicas

Técnica	Instrumento	Unidad de información
Encuesta	Cuestionario de estrés laboral.	Trabajadores de la empresa DINO S.R.L., Nuevo Chimbote, 2018.
	Cuestionario de desempeño laboral	Trabajadores de la empresa DINO S.R.L., Nuevo Chimbote, 2018.

2.4.2 Instrumentos:

a. Cuestionario de estrés laboral

Instrumento desarrollado por los investigadores, con el objetivo de identificar la influencia de estrés laboral. El cuestionario está estructurado en 20 ítems, los cuales se encuentran relacionados a las siguientes dimensiones: **Fisiológicas y Psicológicas**. Todos los ítems del cuestionario están redactados con tres opciones de respuesta: Nunca, A veces y Siempre. Cuyas puntuaciones son: 1, 2 y 3 respectivamente.

b. Cuestionario de Desempeño Laboral

Instrumento desarrollado por los investigadores, con el objetivo de identificar la influencia del desempeño laboral. El cuestionario está estructurado en 20 ítems, los cuales se encuentran relacionados a las siguientes dimensiones: **Desempeño de la Función y Características Individuales**. Todos los ítems del cuestionario están redactados con tres opciones de respuesta: Nunca, A veces y Siempre. Cuyas puntuaciones son: 1, 2 y 3 respectivamente.

De su validación:

Los instrumentos de recolección de datos fueron validados mediante el método de validez de contenido a criterio de juicio de 3 Magíster; quienes llenaron la Matriz de Validación con criterios de evaluación referidos a la coherencia y relación de dimensión, variable, indicador y opciones de respuesta.

De su confiabilidad:

Respecto a la confiabilidad se realizó mediante el muestreo no probabilístico por conveniencia en una muestra piloto; conformada por 30 trabajadores de la Empresa DINO S.R.L, a quienes se les aplicó los instrumentos de recolección de datos, para luego determinar el coeficiente estadístico de Alfa de Cronbach, encontrándose lo siguiente:

El análisis de confiabilidad para la variable Estrés Laboral mediante el coeficiente de alfa de Cronbach se determinó una confiabilidad de **0.790**.

El análisis de confiabilidad que se realizó para la variable Desempeño Laboral mediante el coeficiente de Alfa de Cronbach, se determinó una confiabilidad de **0.817**.

2.5. Métodos de análisis de datos

Los datos fueron analizados y procesados empleando la estadística básica: tablas de distribución de frecuencias, gráficos de dispersión de puntuaciones. Asimismo, para determinar el nivel de relación se utilizó el coeficiente de correlación de Rho Spearman porque tenemos 2 variables ordinales, que responden a un proceso; se realizó una prueba de normalidad concluyendo que los datos no son normales por eso se considera una prueba no paramétrica. Para el procesamiento, análisis y extracción del conocimiento se utilizó el programa estadístico SPSS versión 24 y Excel 2013.

2.6. Aspectos éticos

Para el recojo de la información se solicitó permiso a el área de Gestión del Talento Humano de la empresa DINO S.R.L., y la información recogida se utilizó solo para fines de la investigación, manteniendo el anonimato de los participantes. Los resultados obtenidos se mantendrán sin que se altere su originalidad y se les dio uso conforme a los objetivos de la investigación.

III. RESULTADOS

Tabla 1

Nivel de influencia del estrés laboral en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa DINO S.R.L., Nuevo Chimbote, 2018.

		DESEMPEÑO LABORAL	ESTRÉS LABORAL
Rho de Spearman	DESEMPEÑO LABORAL	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	30
	ESTRÉS LABORAL	Coefficiente de correlación	0,577
		Sig. (bilateral)	0,008
		N	30

Fuente: Cuestionario de Desempeño Laboral y Estrés Laboral, Nuevo Chimbote 2018

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación: En la tabla 1 se observa que el coeficiente de correlación de Spearman es $R = 0.577$ (existiendo una alta relación POSITIVA) con nivel de significancia $p = 0.008$ siendo esto menor al 5% ($p < 0.05$) la cual quiere decir que el desempeño laboral influye significativamente con el estrés laboral de los trabajadores de la empresa DINO S.R.L. Nuevo Chimbote, 2018.

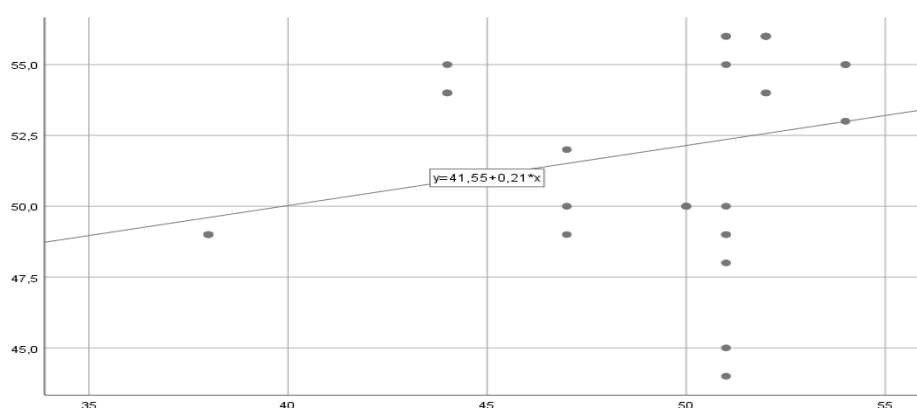


Figura 1: Nivel de influencia del estrés laboral en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa DINO S.R.L., Nuevo Chimbote, 2018

Resumen del modelo

Modelo	R	Estadísticos de cambio	
--------	---	------------------------	--

		R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación	Cambio en R cuadrado	Cambio en F	gl1	gl2	Sig. Cambio en F
1	0,7109 ^a	0,5054	0,5023	0,412	0,5012	0,337	1	28	0,0056

a. Predictores: (Constante), DESEMPEÑO_LABORAL

Tabla de Regresión Lineal: Nivel de influencia del estrés laboral en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa DINO S.R.L., Nuevo Chimbote, 2018

Tabla 2

Nivel de estrés laboral de los trabajadores de la empresa DINO S.R.L., Nuevo Chimbote, 2018.

	Frecuencia	Porcentaje
LEVE	0	0,0
Válido MODERADO	6	20,0
GRAVE	24	80,0
Total	30	100,0

Fuente: Cuestionario de Estrés laboral; Nuevo Chimbote 2018

Interpretación: En la tabla 2 se observa que el 0% y 20% de los trabajadores obtienen nivel Leve y Moderado del nivel de Estrés respectivamente, en tanto que el 80% obtienen nivel Grave. Determinándose que el nivel de estrés de los trabajadores de la empresa DINO S.R.L. de Nuevo Chimbote es de nivel Grave (80%).

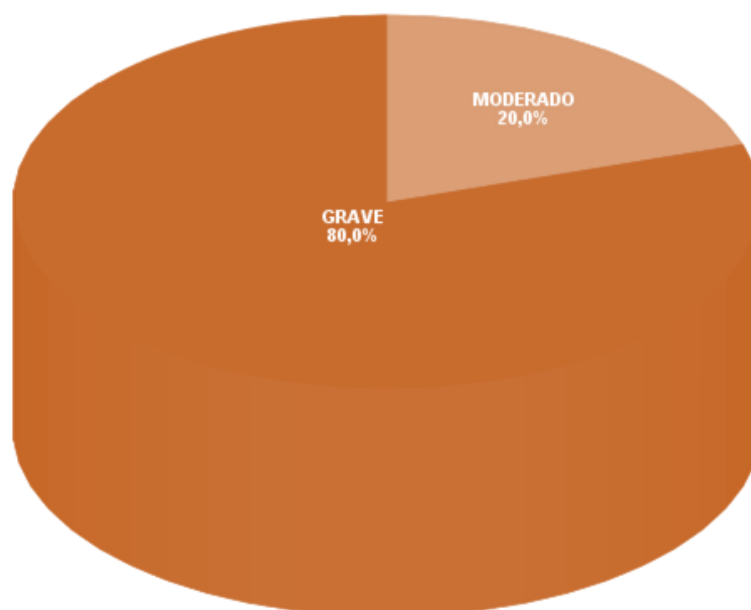


Figura 2: Nivel de estrés laboral de los trabajadores de la empresa DINO S.R.L., Nuevo Chimbote, 2018.

Tabla 3

Nivel de las dimensiones de Estrés laboral de los trabajadores de la empresa DINO S.R.L., Nuevo Chimbote, 2018.

	FISIOLÓGICA		PSICOLÓGICA	
	Recuento	%	Recuento	%
LEVE	3	10,0%	0	0,0%
MODERADO	13	43,3%	6	20,0%
GRAVE	14	46,7%	24	80,0%

Fuente: Cuestionario de Estrés laboral; Nuevo Chimbote 2018

Interpretación: En la tabla 3 se observa que el 10% y 43.3% de los trabajadores de empresa DINO SRL obtienen niveles leve y moderado mientras que 46.7% esta con niveles Grave de la dimensión Fisiológica; y el 0% con el 20% de los trabajadores de empresa DINO SRL obtienen niveles Leve y Moderado mientras que el 80% está con un nivel Grave. Determinándose que las dimensiones del Estrés Laboral de los trabajadores de empresa DINO SRL es en promedio nivel grave (63.3%)

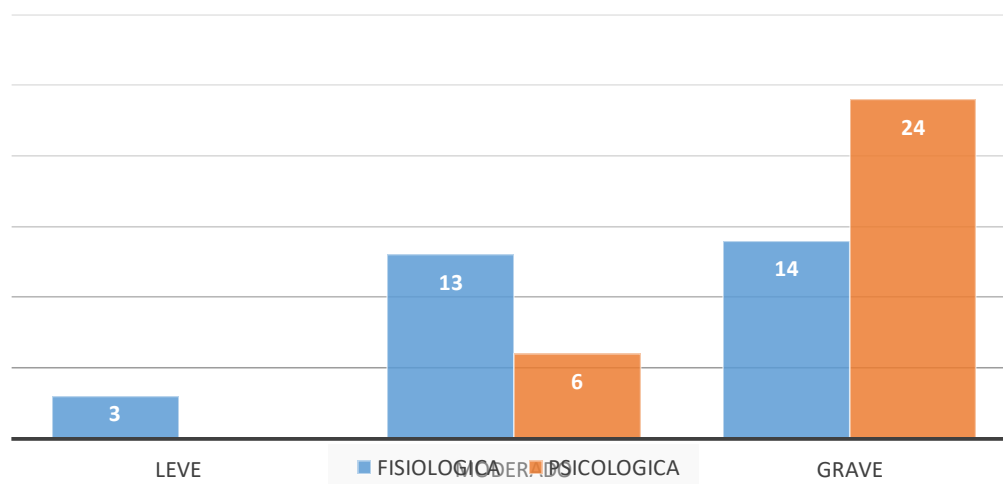


Figura 3: Nivel de las dimensiones de Estrés laboral de los trabajadores de la empresa DINO S.R.L., Nuevo Chimbote, 2018.

Tabla 4

Nivel de desempeño laboral de los trabajadores de la empresa DINO S.R.L., Nuevo Chimbote, 2018.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	BAJO	5	16,7
	MEDIO	5	16,7
	ALTO	20	66,7
Total		30	100,0

Fuente: Cuestionario de Desempeño laboral; Nuevo Chimbote 2018

Interpretación: En la tabla 4 se observa que el 16.7% y 16.7% de los trabajadores obtienen nivel Bajo y Medio del nivel de Desempeño Laboral respectivamente, en tanto que el 66.7% obtienen nivel Alto. Determinándose que el nivel de desempeño laboral de los trabajadores de la empresa DINO S.R.L. de Nuevo Chimbote es de nivel Alto (66.7%).

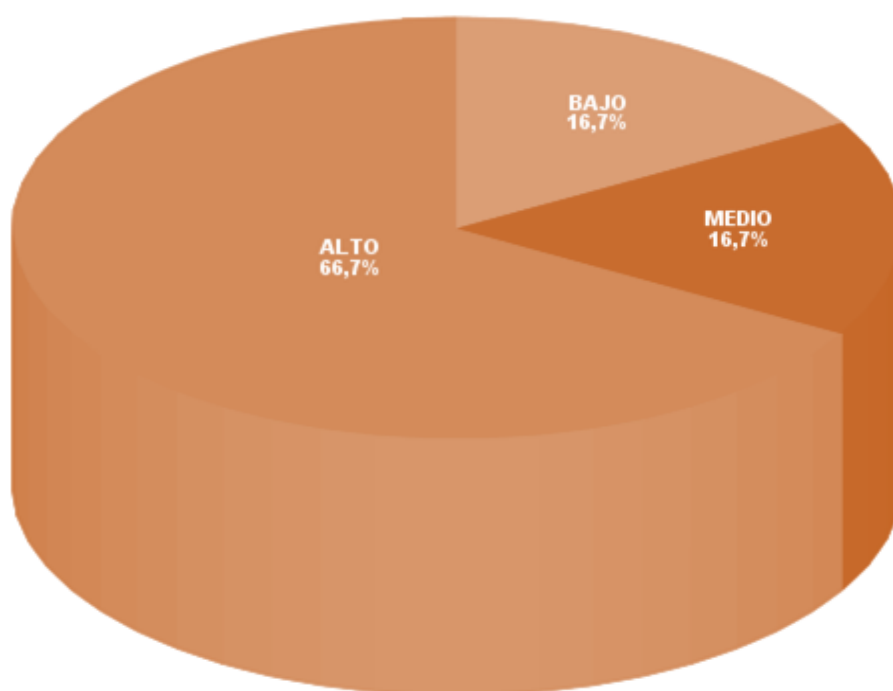


Figura 4: Nivel de desempeño laboral de los trabajadores de la empresa DINO S.R.L., Nuevo Chimbote, 2018.

Tabla 5

Nivel de las dimensiones de desempeño laboral de los trabajadores de la empresa DINO S.R.L., Nuevo Chimbote, 2018.

	DESEMPEÑO DE LA FUNCION		CARACTERISTICAS INDIVIDUALES	
	Recuento	%	Recuento	%
BAJO	5	16,7%	3	10,0%
MEDIO	8	26,7%	4	13,3%
ALTO	17	56,7%	23	76,7%

Fuente: Cuestionario de Desempeño laboral; Nuevo Chimbote 2018

Interpretación: En la tabla 5 se observa que el 16,7% y 26,7% de los trabajadores de empresa DINO SRL obtienen niveles Bajo y Medio mientras que 56,7% esta con niveles Alto de la dimensión Desempeño de la Función; y el 10% con el 13,3% de los trabajadores de empresa DINO SRL obtienen niveles Bajo y Medio mientras que el 76,7% está con un nivel Alto. Determinándose que las dimensiones de Desempeño Laboral de los trabajadores de empresa DINO SRL es en promedio nivel alto (76,7%)

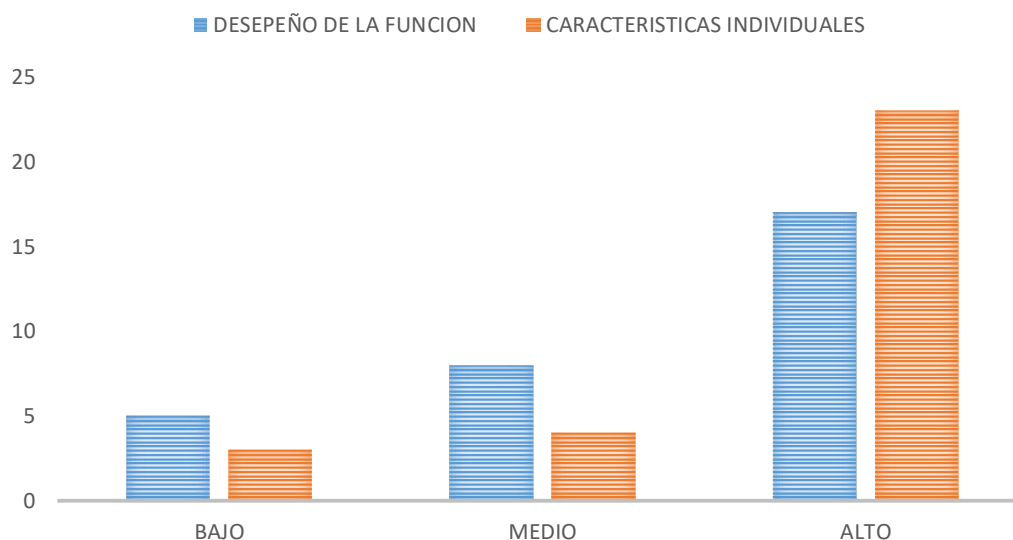


Figura 5: Nivel de las dimensiones de desempeño laboral de los trabajadores de la empresa DINO S.R.L., Nuevo Chimbote, 2018.

Tabla 6

Nivel de las dimensiones del Desempeño de la Función en relación con la Fisiología de los trabajadores de la empresa DINO S.R.L., Nuevo Chimbote, 2018.

		DESEMPEÑO DE LA FUNCION		FISIOLOGICA
Rho de	DESEMPEÑO DE LA FUNCION	Coefficiente de correlación	1,000	0,413
		Sig. (bilateral)	.	0,051
		N	30	30
Spearman	FISIOLOGICA	Coefficiente de correlación	0,413	1,000
		Sig. (bilateral)	0,051	.
		N	30	30

Fuente: Cuestionario de Desempeño Laboral y Estrés Laboral, Nuevo Chimbote 2018

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación: En la tabla 6 se observa que el coeficiente de correlación de Spearman es $R = 0.413$ (existiendo una alta relación POSITIVA) con nivel de significancia $p = 0.051$ siendo esto = al 5% ($p < 0.05$) la cual quiere decir que la dimensión del desempeño de la función influye significativamente con la dimensión Fisiológica de los trabajadores de la empresa DINO S.R.L. Nuevo Chimbote, 2018.

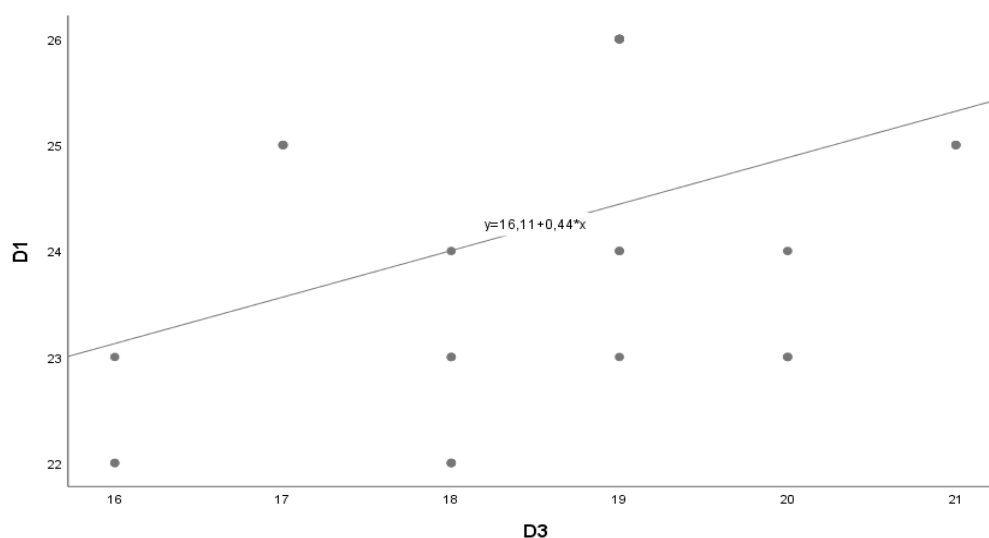


Figura 6: Nivel de las dimensiones del Desempeño de la Función en relación con la Fisiológica de los trabajadores de la empresa DINO S.R.L., Nuevo Chimbote, 2018.

Tabla 7

Nivel de las dimensiones del Desempeño de la Función en relación con la Psicológica de los trabajadores de la empresa DINO S.R.L., Nuevo Chimbote, 2018.

		DESEMPEÑO DE LA FUNCION		PSICOLOGICA	
Rho de Spearman	DESEMPEÑO DE LA FUNCION	Coefficiente de correlación	1,000		0,512
		Sig. (bilateral)	.		0,035
		N	30		30
		DESEMPEÑO DE LA FUNCION		PSICOLOGICA	
Rho de Spearman		Coefficiente de correlación	0,512		1,000
		Sig. (bilateral)	0,035		.
		N	30		30

Fuente: Cuestionario de Desempeño Laboral y Estrés Laboral, Nuevo Chimbote 2018

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación: En la tabla 7 se observa que el coeficiente de correlación de Spearman es $R = 0.512$ (existiendo una alta relación POSITIVA) con nivel de significancia $p = 0.035$ siendo esto = al 5% ($p < 0.05$) la cual quiere decir que la dimensión del desempeño de la función influye significativamente con la dimensión Psicológica de los trabajadores de la empresa DINO S.R.L. Nuevo Chimbote, 2018.

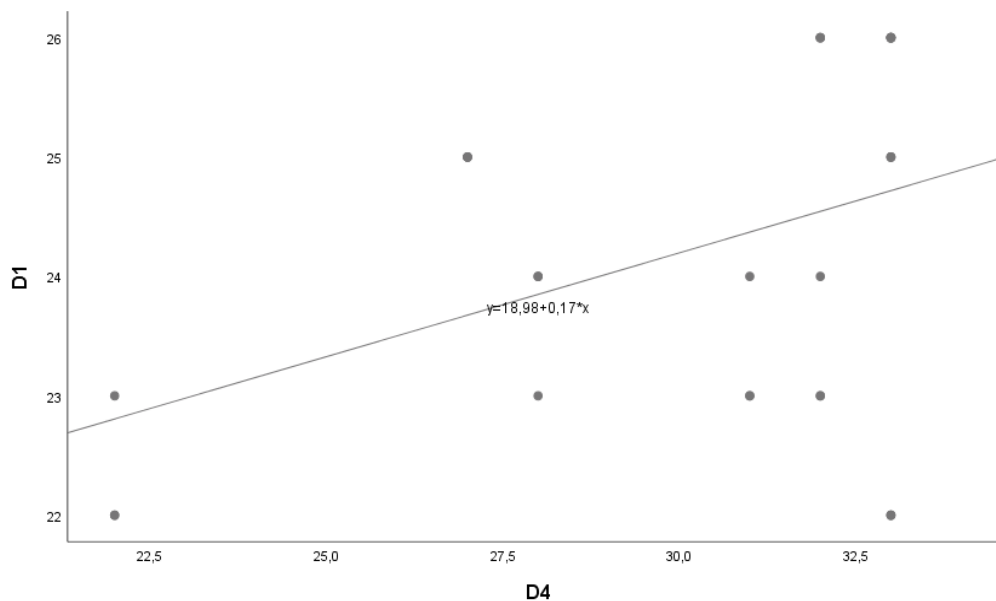


Figura 7: Nivel de las dimensiones del Desempeño de la Función en relación con la Psicológica de los trabajadores de la empresa DINO S.R.L., Nuevo Chimbote, 2018.

Tabla 8

Nivel de las dimensiones de las características individuales en relación con la Fisiología de los trabajadores de la empresa DINO S.R.L., Nuevo Chimbote, 2018.

		CARACTERISTICA		
		S INDIVIDUALES	FISIOLOGICA	
Rho de Spearman	CARACTERISTICAS INDIVIDUALES	Coefficiente de correlación	1,000	0,6142
		Sig. (bilateral)	.	0,0455
		N	30	30
	FISIOLOGICA	Coefficiente de correlación	0,6142	1,000
		Sig. (bilateral)	0,0455	.
		N	30	30

Fuente: Cuestionario de Desempeño Laboral y Estrés Laboral, Nuevo Chimbote 2018

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación: En la tabla 8 se observa que el coeficiente de correlación de Spearman es $R = 0.6142$ (existiendo una alta relación POSITIVA) con nivel de significancia $p = 0.0455$ siendo esto menor al 5% ($p < 0.05$) la cual quiere decir que la dimensión características individuales influye significativamente con la dimensión Fisiológica de los trabajadores de la empresa DINO S.R.L. Nuevo Chimbote, 2018.

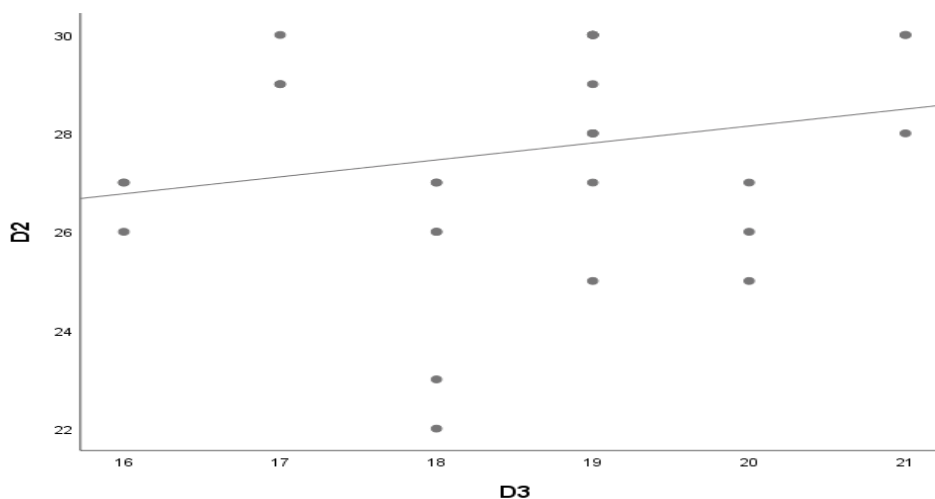


Figura 8: Nivel de las dimensiones de las características individuales en relación con la Fisiología de los trabajadores de la empresa DINO S.R.L., Nuevo Chimbote, 2018.

Tabla 9

Nivel de las dimensiones de las características individuales en relación con la Psicológica de los trabajadores de la empresa DINO S.R.L., Nuevo Chimbote, 2018.

		CARACTERÍSTICAS INDIVIDUALES		PSICOLOGICA
Rho de	CARACTERÍSTICAS INDIVIDUALES	Coefficiente de correlación	1,000	0,627
		Sig. (bilateral)	.	0,014
		N	30	30
Spearman	PSICOLOGICA	Coefficiente de correlación	0,627	1,000
		Sig. (bilateral)	0,014	.
		N	30	30

Fuente: Cuestionario de Desempeño Laboral y Estrés Laboral, Nuevo Chimbote 2018

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación: En la tabla 9 se observa que el coeficiente de correlación de Spearman es $R = 0.627$ (existiendo una alta relación POSITIVO) con nivel de significancia $p = 0.014$ siendo esto menor al 5% ($p < 0.05$) la cual quiere decir que la dimensión característica individuales influye significativamente con la dimensión Psicológica de los trabajadores de la empresa DINO S.R.L. Nuevo Chimbote, 2018.

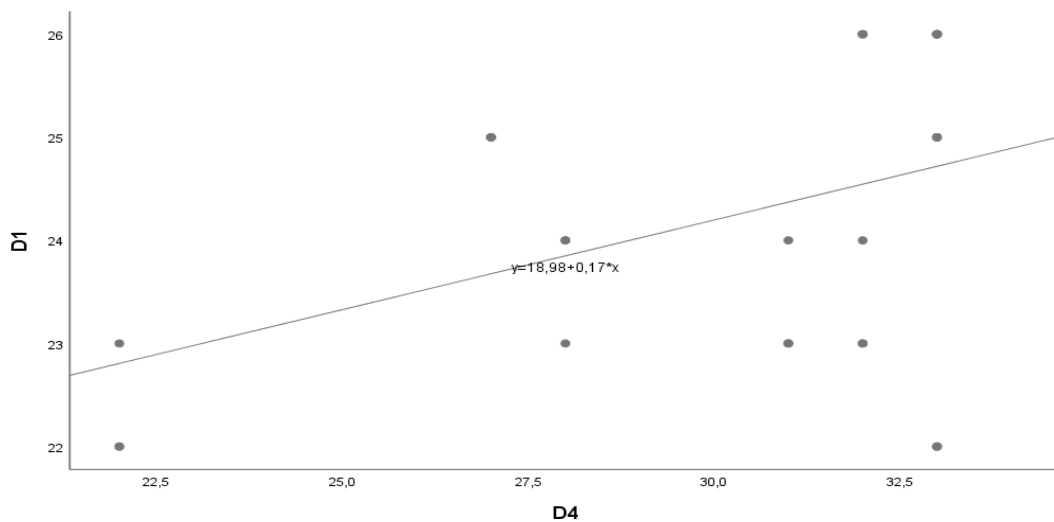


Figura 9: Nivel de las dimensiones de las características individuales en relación con la Psicológica de los trabajadores de la empresa DINO S.R.L., Nuevo Chimbote, 2018.

IV. DISCUSIÓN

Esta investigación discute los resultados obtenidos de manera descriptiva por cada objetivo cuyo propósito fue establecer la influencia del estrés laboral en el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa DINO S.R.L., Nuevo Chimbote, 2018., en segundo lugar, se identificó el nivel de estrés laboral; en tercer lugar, se identificó el nivel de desempeño laboral y en cuarto lugar se identificó los niveles de las dimensiones de cada variable. Cada uno de ellos fue comparado con nuestros trabajos previos y marco teórico.

Con relación al primer objetivo general: Determinar el nivel de influencia del estrés laboral en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa DINO S.R.L., Nuevo Chimbote, 2018: La finalidad de la investigación fue hallar la influencia entre las variables, por lo tanto; en el presente estudio se indica que se encontró una correlación de 0,577 entre estrés laboral y desempeño laboral; y una influencia en la tabla de regresión lineal de 50%. Según Gamonet (2017) en su tesis “Estrés y desempeño laboral de los trabajadores del Instituto Superior de Educación Público “Sagrado Corazón de Jesús”, encontró relación significativa entre estrés laboral y desempeño docente en profesores del instituto, coincidiendo con nuestra hipótesis; discrepando con los resultados que indican que tenían un nivel bajo de estrés laboral y su desempeño era alto.

Otras investigaciones como lo descrito por Acosta (2011) en su libro Gestión del estrés: “como entenderlo, como controlarlo y como sacarle provecho” indican que el estrés es un proceso natural, que puede resultar positivo si se identifica a tiempo. Tratándose como un estupendo mecanismo de supervivencia que administrada adecuadamente funciona de forma muy útil y oportuna, pero cuando no es tratada y no darle una importancia relevante se convertirse en un serio problema, afectando a nuestro cuerpo, a nuestra mente y a nuestro comportamiento. Según el estudio es un proceso que nosotros mismos fabricamos y que, por tanto, podemos controlar, es necesario como futuros administradores conocer los mecanismos del estrés para manejarlo y evitar sus excesos para utilizarlo de manera positiva el cual concuerda con nuestros resultados obtenidos en el presente trabajo.

Esto hace apreciar que los resultados de la investigación no se pueden generalizar, por lo cual para próximas investigaciones sobre el tema se podría considerar una mayor cantidad de la muestra para mejores resultados. Sin embargo, puede ser usado para posteriores investigaciones y acciones en una empresa a fin de que brinde un desempeño eficiente y eficaz asegurando una educación de calidad en los futuros estudiantes universitarios. Así mismo, existe influencia significativa entre las dimensiones de estrés laboral y desempeño laboral; quiere decir, que el estrés laboral depende del desempeño laboral de los trabajadores.

Con relación al primer objetivo específico: Identificar el nivel de estrés laboral de los trabajadores de la empresa DINO S.R.L., Nuevo Chimbote, 2018: Se determinó que los trabajadores evaluados presentan un nivel alto de estrés laboral, alcanzando el 80% del total (Tabla 2), lo cual significaría que muestran una anomalía, que podría afectar su salud en un mediano plazo y desenvolverse sin dificultades en su ámbito laboral. Este resultado concuerda con la OIT (2016), que indica que el estrés es la respuesta física y emocional entre las exigencias, recursos y capacidades de un individuo.

Con relación al segundo objetivo específico: Identificar el nivel de desempeño laboral de los trabajadores de la empresa DINO S.R.L., Nuevo Chimbote, 2018: Por otro lado, se obtuvo un nivel alto de desempeño laboral en los trabajadores, encontrándose un 66,7% del total (Tabla 4), interpretándose que las actividades laborales de los empleados se cumplen hacia el logro de las metas de la organización. (Stoner y Gilbert, 2006, p. 196) indica que el desempeño laboral se encuentra alusivo al cumplimiento de las funciones de manera eficiente, por parte de los trabajadores de una organización, con el objetivo de lograr las metas diseñadas.

Con relación al tercer objetivo específico: Identificar la relación de las dimensiones de cada variable de la empresa DINO S.R.L., Nuevo Chimbote, 2018: Con respecto a las dimensiones del estrés laboral, se determinó que la dimensión fisiológica tiene un 47,7% y la dimensión psicológica tiene un 80%, encontrándose en ambas un nivel grave (Tabla 3). Taípe (2014) en su tesis titulada “Nivel de estrés y satisfacción laboral del profesional de enfermería del servicio de neonatología del Instituto Nacional Materno

Perinatal: 2014”, menciona que el nivel de estrés de las enfermeras, en su mayoría es de medio a alto, sintiéndose emocionalmente agotadas por el trabajo, también cansadas al levantarse por las mañanas, no tienen facilidad para crear una atmósfera relajada a los pacientes, sintiéndose cansadas al final del turno de trabajo. Según Russek (citado por Iparraguirre y Yupanqui, 2016, p.27) menciona que los síntomas del estrés a nivel fisiológico son los procesos relacionados con el desgaste físico, el cual produce enfermedades como problemas digestivos, circulatorios y respiratorios y a nivel psicológico alude a crisis vitales importantes, relaciones personales conflictivas, condiciones laborales frustrantes como agotamiento emocional, ambigüedad y sobrecarga de roles.

Finalmente, con respecto a las dimensiones de desempeño laboral, se determinó que la dimensión Desempeño de la función tiene un 56,7% y la dimensión Características individuales tiene un 76,7%, encontrándose en ambas un nivel alto (Tabla 5). Esto es debido a la política de reclutamiento del personal, en donde se busca experiencia, estudios técnicos y superiores. Según Chiavenato (citado por Puma, 2017, p. 21) sostiene que el desempeño es como actúa el evaluado ante los objetivos propuestos por la empresa, los objetivos deseados como el Desempeño de la función es el resultado, cualidades, conocimiento del trabajo y cooperación; y Características individuales es el entendimiento de las situaciones.

V. CONCLUSIONES

- Se pudo determinar la influencia del estrés laboral en el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa DINO S.R.L., Nuevo Chimbote, 2018, encontrándose una correlación 0,577, es decir, una alta relación positiva; y la influencia en un 50%.
- Se determinó un nivel de estrés laboral alto, con un porcentaje de 80%, lo que indica que los trabajadores presentan altos niveles de estrés por motivos probables de exceso de carga laboral y por cumplimiento en los tiempos establecidos. Se logró identificar que el nivel de estrés laboral de los trabajadores de la Empresa DINO S.R.L. determinando que los estresores psicológicos y fisiológicos, predomina un alto porcentaje; los psicológicos con un 80% y los fisiológicos con un 46,7%.
- Se determinó un nivel de desempeño laboral alto, con un porcentaje de 66,7%, lo que quiere decir que los trabajadores cumplen con el alcance de todos sus indicadores de producción, ventas y su reporte de seguridad en la empresa DINO S.R.L.
- Se logró identificar las dimensiones de desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa DINO S.R.L. determinando que el Desempeño de la función tiene un 56,7% y Características individuales con un 76,7%; ambas tienen un alto porcentaje, debido a que el personal cuenta con los conocimientos profesionales y técnicos para el manejo de sus labores encomendadas, pudiendo desarrollarlas de manera eficiente.

VI. RECOMENDACIONES

- Diseñar un cuestionario descriptivo no experimental para identificar el tipo de estrés que padecen los trabajadores de la Empresa DINO S.R.L., Nuevo Chimbote, 2018 e

identificar el porcentaje de Estrés bueno (Eustrés) y Estrés malo (Distrés) y capacitación con una consultora externa para el manejo de la inteligencia emocional en la organización de manera periódica.

- Los resultados nos indica que podría servir para elaborar nuevos estudios descriptivos experimental para el manejo del estrés en los trabajadores de DINO S.R.L. como tomando en cuenta otros factores que serían importante estudiar, y que expliquen de manera más amplia los resultados conocidos, como son la medición del clima laboral y la satisfacción laboral que servirán como un plan de actividades de motivación y reducción de estrés malo dentro de la organización.
- Mejorar el trabajo en equipo con los colaboradores y supervisores en la empresa DINO S.R.L y hacer un plan de reconocimiento.
- Fortalecer todos los procesos donde se aplique el Feedback (es un proceso de gestión de personas que consiste en el cambio de información entre gerentes y colaboradores), para obtener la información más apropiada para suministrar orientación y dar respuesta sobre el desempeño de los colaboradores.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Álvarez, H. (2015). *El estrés laboral en el desempeño del personal administrativo de un núcleo universitario*. (Tesis de maestría) Recuperada de <http://mriuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/handle/123456789/3060/Halvarez?sequence=1>
- Acosta, J. (2008). *Gestión del Estrés: Cómo entenderlo, cómo controlarlo y cómo sacarle provecho*. Recuperada de https://books.google.com.pe/books/about/GESTION_DEL_ESTRES.html?id=P7LCfRTeNjoC
- Bárcena, J. (06 de noviembre del 2015). Estrés laboral: los jefes son los más vulnerables a padecerlo. *Diario La República*. Recuperado de <https://larepublica.pe/sociedad/893805-estres-laboral-los-jefes-son-los-mas-vulnerables-a-padecerlo>
- Chiavenato, I (2004). *Introducción a La Teoría General de La Administración*. (7ma ed.) México: Mc Graw-Hill Interamericana Editores S.A.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos*. (9na. ed.) México: Mc Graw-Hill Interamericana Editores S.A.
- Dessler, G y Valera, R. (2011). *Administración de Recursos Humanos. Enfoque Latinoamericano*. (5ta. ed.). México: Pearson Educación.
- Gamonet, J. (2016). *Estrés y desempeño laboral de los trabajadores del Instituto Superior de Educación Público "Sagrado Corazón de Jesús"*. (Tesis de Maestría) Recuperada de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/3722/gamonet_bj.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Gutiérrez, C. (2017). *Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral del personal administrativo del Hospital La Caleta De Chimbote, 2017*. (Tesis de Maestría) Recuperada de

http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/11787/gutierrez_gc.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Gutiérrez, X. (2017). *Inteligencia emocional y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de Transportes Ittsa, Trujillo 2017*. (Tesis de Administración) Recuperada de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/11593/gutierrez_ax.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Hernández, Fernández y Baptista (2010). *Metodología de la Investigación*. (5ta. ed.) México: Mc Graw-Hill Interamericana Editores S.A.

Huerta, F. (2016). *Motivación y Desempeño Laboral del Personal de la Municipalidad Provincial de Yungay, Ancash – 2016*. (Tesis de Maestría) Recuperada de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/11993/huerta_ff.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Iparraguirre, Z. y Yupanqui, J (2016). *El estrés laboral y su relación con el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa JC TRANSERV, Cajamarca 2016*. (Tesis de Administración) Recuperada de <http://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/12054/Iparraguirre%20Santill%C3%A1n%20Zulema%20-%20Yupanqui%20%20C3%81lvarez%20Jenny.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Líderes en gestión y manejo del estrés: Asociación de Medicina del Estrés de Córdoba. *Accentus Asociados*. Recuperada de http://www.accentusasociados.com.ar/aulavirtual/pluginfile.php/83/mod_resource/content/2/Curso%20Estr%C3%A9s%20Laboral%20-%20PROGRAMA.pdf

León, J. (23 de abril del 2017). El mapa del estrés de Lima: problemas urbanos y sus efectos. *Diario El Comercio*. Recuperado de <https://elcomercio.pe/peru/mapa-estres-lima-problemas-urbanos-efectos-416129>

- Muñoz, C. (2010). *Informe técnico sobre estrés en el lugar de trabajo*. España: Consejería de salud.
- Organización Internacional de Trabajo (2016). *Estrés en el trabajo: Un reto colectivo. Servicio de Administración del Trabajo, Inspección del Trabajo y Seguridad y Salud en el Trabajo (LABADMIN/OSH)*. Ginebra: OIT, 2016. 62 p. Recuperado de http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/documents/genericdocument/wcms_475146.pdf
- Paris, L. (2011). *Estrés laboral, satisfacción en el trabajo y bienestar psicológico en trabajadores de una industria cerealera*. (Tesis de Maestría) Recuperada de <http://imgbiblio.vaneduc.edu.ar/fulltext/files/TC111836.pdf>
- Paspuel, L. (2014). *Identificación de factores psicosociales para mejorar el desempeño laboral en los trabajadores de Lavanderías Ecuatorianas C.A* (Tesis de Titulación de Psicóloga Industrial) Recuperada de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/3595/1/T-UCE-0007-140.pdf>
- Peyró, J. (agosto, 2013). Nuevas tendencias en la investigación sobre estrés laboral y sus implicaciones para el análisis y prevención de los riesgos psicosociales. Recuperada de <https://www.revistavirtualpro.com/biblioteca/nuevas-tendencias-en-la-investigacion-sobre-estres-laboral-y-sus-implicaciones-para-el-analisis-y-prevencion-de-los-riesgos-psicosociales>
- Rojas, J. (junio, 2017). ¿Cuáles son las causas de la ansiedad laboral y cómo combatirla? *Diario Gestión*. Recuperado de <https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/son-causas-ansiedad-laboral-combatirla-136572>
- Quintero, N., Africano, N. y Faría, E. (2008). *Clima organizacional y desempeño laboral del Personal empresa vigilantes asociados costa Oriental del lago*. Revista *NEGOTIUM*. Recuperado de <http://www.revistanegotium.org.ve/pdf/9/Art2.pdf>

Russek, Silvia. Página Web: Crecimiento y bienestar emocional de la Psicóloga Silvia Russek. <http://www.crecimiento-y-bienestar-emocional.com/Silvia-Russek.html>

Salas, R (2010). Artículo: *Propuesta de estrategia para la evaluación del desempeño laboral de los médicos en Cuba*. Recuperado de: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21412010000300011

Salirrosas, E y Rodríguez, C. (2015). *Estrés laboral y desempeño de los asesores de banca por teléfono del Banco de Crédito del Perú, distrito de la Esperanza, 2015*. (Tesis de grado) Recuperada de http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/1388/1/Salirrosas_Elmer_Estres_laboral_Desenpe%C3%B1o_Asesores_Banca.pdf

Taipe, N. (2014). *Nivel de estrés y satisfacción laboral del profesional de enfermería del servicio de neonatología del Instituto Nacional Materno Perinatal: 2013* (Tesis de Medicina) Recuperada de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/3575/More_DGJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Vásquez, N. (2014). *Dimensiones de la personalidad y su relación con el estrés laboral en trabajadores del área de atención al cliente de dos empresas del sector de restaurantes*. (Tesis de Licenciatura, Universidad Cesar Vallejo). (Acceso el 13 de mayo del 2018)

Zerpa, A. (2014). *Clima organizacional y desempeño laboral de los colaboradores de la subgerencia del archivo registral físico Lima, del Reniec, 2014*. (Tesis de Administración) Recuperada de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/9169/Zerpa_SAA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

ANEXOS

ANEXO 01: MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	METODOLOGÍA
<p>La influencia del estrés laboral en el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa DINO S.R.L., Nuevo Chimbote, 2018.</p>	<p>Objetivo general Determinar el nivel de influencia del estrés laboral en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa DINO S.R.L., Nuevo Chimbote, 2018.</p> <p>Objetivos específicos – Identificar el nivel de estrés laboral de los trabajadores de la empresa DINO S.R.L., Nuevo Chimbote, 2018.</p>	<p>Hipótesis general Hi: El estrés laboral influye significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa DINO S.R.L., Nuevo Chimbote, 2018.</p> <p>Ho: El estrés laboral no influye significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa DINO S.R.L., Nuevo Chimbote, 2018.</p>	<p>V₁: Estrés Laboral</p>	Fisiológica	<p>Diseño. Correlacional causal</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 10px; margin: 10px auto; width: fit-content;"> <pre> graph LR M --- X1 M --- X2 X1 -- r --- X2 </pre> </div> <p>Donde: M: Muestra sometida al estudio de los trabajadores de la Empresa DINO S.R.L. X₁: Estrés Laboral. X₂: Desempeño Laboral. r: Relación entre variables.</p>
				Psicológica	

	<ul style="list-style-type: none"> – Identificar el nivel de desempeño laboral de los trabajadores de la empresa DINO S.R.L., Nuevo Chimbote, 2018. – Identificar la relación de las dimensiones de cada variable de la empresa DINO S.R.L., Nuevo Chimbote, 2018. 		V2: Desempeño Laboral	Desempeño de la Función	Población/Muestra. 30 Trabajadores de la Empresa DINO S.R.L., Nuevo Chimbote, 2018. Técnica: Encuesta Instrumentos: Cuestionarios Confiabilidad: Cuestionario de Estrés Laboral α Cronbach = 0.790 Cuestionario de Desempeño Laboral α Cronbach = 0.817
				Características Individuales	

ANEXO 02: INSTRUMENTOS Y FICHAS TÉCNICAS

INSTRUMENTO CUESTIONARIO DEL ESTRÉS LABORAL

Estimado(a) colaborador:

El presente instrumento tiene como finalidad determinar el nivel del estrés laboral de los trabajadores de la empresa DINO S.R.L., Nuevo Chimbote, 2018.

INSTRUCCIONES: Marque con una “x” la alternativa de la columna en cada una de los enunciados propuestos, de acuerdo a su percepción del nivel del estrés laboral., según la siguiente escala:

NUNCA	A VECES	SIEMPRE
1	2	3

EDAD:

SEXO: F – M

DIMENSIÓN	ITEMS	Valoración		
		NUNCA	A VECES	SIEMPRE
FISIOLÓGICAS	1. Sientes pinchazos o sensaciones dolorosas en el pecho			
	2. Presentas jaquecas y fuertes dolores de cabeza.			
	3. Tienes indigestión o molestias gastrointestinales.			
	4. Te sudan las manos cuando conversas con tu jefe.			
	5. Presentas temblores musculares (como tics nerviosos o parpadeos).			
	6. Sientes debilidad, mareos o náuseas.			
	7. Notas que has bajado de peso.			
	8. Sientes que has subido de peso.			
	9. Sientes que trabajar en contacto directo con la gente te cansa			
	10. Te sientes agotado en el trabajo.			

PSICOLÓGICAS	11. Sientes nervios al exponer algo a tu jefe.			
	12. Te preocupas demasiado en el trabajo.			
	13. Tendencia de comer, beber o fumar más de lo habitual.			
	14. Sientes que no vales nada.			
	15. Te sientes frustrado en tu trabajo.			
	16. Eres sensible o tienes ganas de llorar.			
	17. Se irrita fácilmente cuando algo en el trabajo no sale bien			
	18. Te enojas fácilmente con alguien.			
	19. Alzas la voz a tu compañeros de trabajo.			
	20. Tienes ganas de gritar y salir corriendo de tu oficina.			

FICHA TÉCNICA

CUESTIONARIO SOBRE ESTRÉS LABORAL

I. DATOS INFORMATIVOS:

- 1.1. Técnica:** Encuesta
- 1.2. Tipo de instrumento:** Cuestionario
- 1.3. Lugar:** Empresa DINO S.R.L., Nuevo Chimbote
- 1.4. Forma de aplicación:** Individual
- 1.5. Autores:** Susan Latorre Aranda y Enrique Obregón Quinto.
- 1.6. Medición:** Estrés laboral
- 1.7. Administración:** Trabajadores
- 1.8. Tiempo de aplicación:** 20 minutos

II. OBJETIVO DEL INSTRUMENTO:

El objetivo del instrumento tiene como finalidad determinar el nivel de estrés laboral de los trabajadores de la empresa DINO S.R.L., Nuevo Chimbote, 2018.

III. INSTRUCCIONES:

1. El cuestionario sobre el estrés laboral consta de 20 ítems correspondiendo 10 a la dimensión Fisiológica y finalmente 10 a la dimensión Psicológica.
2. El sistema de calificación para las dos dimensiones es: Nunca (1), A veces (2), Siempre (3). Sumando un puntaje máximo de 60.
3. Los niveles para describir la capacidad expresión oral son: Leve, Moderado y Grave.

IV. MATERIALES:

Cuestionarios para ser desarrolladas por los trabajadores de la empresa DINO S.R.L., Nuevo Chimbote, 2018; lápices, lapiceros, borradores y tajadores.

V. VALIDACIÓN Y CONFIABILIDAD:

El instrumento fue sometido a juicio de expertos; esto según lo indican Hernández et al. (2014), a fin de analizar las proposiciones para comprobar si los enunciados están bien definidos en relación con la temática planteada, y si las instrucciones son claras y precisas, a fin de evitar confusión al desarrollar la prueba. Para la **validación** se emplearon como procedimientos la selección de los expertos, en investigación y en la temática de investigación. La entrega de la carpeta de evaluación a cada experto: cuadro de operacionalización de las variables, instrumento y ficha de opinión de los expertos; mejora de los instrumentos en función a las opiniones y sugerencias de los expertos.

Para establecer la confiabilidad del instrumento, test de relaciones interpersonales, se aplicó una prueba piloto; posterior a ello, los resultados fueron sometidos a los procedimientos del método Alfa de Cronbach, citado por Hernández et al. (2014); el cálculo de confiabilidad que obtuvo del instrumento fue $\alpha = 0,749$, resultado que a luz de la tabla de valoración e interpretación de los resultados de Alfa de Cronbach se asume como una confiabilidad muy buena, que permite determinar que el instrumento proporciona la confiabilidad necesaria para su aplicación.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Nº de elementos
0,790	20

VII. EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO:

DISTRIBUCIÓN DE ÍTEMS POR DIMENSIONES

FISIOLÓGICAS	Presión en el pecho: 1
	Dolor de cabeza: 2
	Dolor estomacal: 3
	Sudoración en las palmas de las manos: 4
	Temblor corporal: 5
	Presión baja: 6

	Falta o aumento de apetito: 7,8
	Fatiga: 9,10
PSICOLÓGICAS	Nerviosismo: 11,12
	Ansiedad: 13,14
	Deseos de llorar: 15,16
	Irritabilidad: 17,18
	Deseos de gritar, golpear o insultar: 19,20

PUNTAJE POR DIMENSIÓN Y VARIABLE

Niveles	A nivel de variable	A nivel de las dimensiones	
		Dimensión 1	Dimensión 2
Grave	41 - 60	21 - 30	21 - 30
Moderado	21 - 40	11 - 20	11 - 20
Leve	20	10	10

INSTRUMENTO

CUESTIONARIO DEL DESEMPEÑO LABORAL

Estimado(a) colaborador:

El presente instrumento tiene como finalidad determinar el nivel de desempeño laboral de los trabajadores de la empresa DINO S.R.L., Nuevo Chimbote, 2018.

INSTRUCCIONES: Marque con una “x” la alternativa de la columna en cada una de los enunciados propuestos, de acuerdo a su percepción del nivel de desempeño laboral, según la siguiente escala:

NUNCA	A VECES	SIEMPRE
1	2	3

EDAD:

SEXO: F – M

DIMENSIÓN	ITEMS	Valoración		
		NUNCA	A VECES	SIEMPRE
DESEMPEÑO DE LA FUNCIÓN	1. Terminas tu trabajo oportunamente.			
	2. Cumples con las tareas que se te encomiendan.			
	2. Realizas un volumen adecuado de trabajo.			
	3. No cometes errores en el trabajo.			
	4. Haces uso racional de los recursos.			
	5. No requieres de supervisión frecuente.			
	6. Te muestras profesional en el trabajo.			
	7. Te muestras cortés con los clientes y con tus compañeros.			
	8. Brindas una adecuada orientación a los clientes.			
	9. Evitas los conflictos dentro del equipo.			
10. Evitas los conflictos dentro del equipo.				
C	11. Muestras nuevas ideas para mejorar los procesos.			

12. Tienes gran capacidad para resolver los problemas.			
13. Te anticipas a las dificultades.			
14. Muestras aptitud para integrarte al equipo.			
15. Te identificas fácilmente con los objetivos del equipo.			
16. Trabajas fluidamente con tus pares.			
17. Planificas tus actividades.			
18. Haces uso de indicadores.			
19. Te preocupas por alcanzar tus metas.			
20. Tienes los recursos necesarios para desarrollar tus funciones.			

CUESTIONARIO SOBRE DESEMPEÑO LABORAL

I. DATOS INFORMATIVOS:

- 1.1. **Técnica:** Encuesta
- 1.2. **Tipo de instrumento:** Cuestionario
- 1.3. **Lugar:** Empresa DINO S.R.L., Nuevo Chimbote
- 1.4. **Forma de aplicación:** Individual
- 1.5. **Autor:** MINSA 2008
- 1.6. **Medición:** Desempeño laboral
- 1.7. **Administración:** Trabajadores
- 1.8. **Tiempo de aplicación:** 20 minutos

II. OBJETIVO DEL INSTRUMENTO:

El objetivo del instrumento tiene como finalidad determinar el nivel de desempeño laboral de los trabajadores de la empresa DINO S.R.L., Nuevo Chimbote, 2018.

III. INSTRUCCIONES:

- 4. 1. El cuestionario sobre el desempeño laboral correspondiendo 10 a la dimensión Desempeño de la Función y finalmente 10 a la dimensión Características Individuales.
- 2. El sistema de calificación para las cinco dimensiones es: Nunca (1), A veces (2), Siempre (3). Sumando un puntaje máximo de 60.
- 2. Los niveles para describir la capacidad expresión oral son: Alto, Medio y Bajo.

IV. MATERIALES:

Cuestionarios para ser desarrolladas por los trabajadores de la empresa DINO S.R.L., Nuevo Chimbote, 2018; lápices, lapiceros, borradores y tajadores.

V. VALIDACIÓN Y CONFIABILIDAD:

El instrumento fue sometido a juicio de expertos; esto según lo indican Hernández et al. (2014), a fin de analizar las proposiciones para comprobar si los enunciados están bien definidos en relación con la temática planteada, y si las instrucciones son claras y precisas, a fin de evitar confusión al desarrollar la prueba. Para la **validación** se emplearon como procedimientos la selección de los expertos, en investigación y en la temática de investigación. La entrega de la carpeta de evaluación a cada experto: cuadro de operacionalización de las variables, instrumento y ficha de opinión de los expertos; mejora de los instrumentos en función a las opiniones y sugerencias de los expertos.

Para establecer la confiabilidad del instrumento, test de relaciones interpersonales, se aplicó una prueba piloto; posterior a ello, los resultados fueron sometidos a los procedimientos del método Alfa de Cronbach, citado por Hernández et al. (2014); el cálculo de confiabilidad que obtuvo del instrumento fue $\alpha = 0,722$, resultado que a luz de la tabla de valoración e interpretación de los resultados de Alfa de Cronbach se asume como una confiabilidad muy fuerte, que permite determinar que el instrumento proporciona la confiabilidad necesaria para su aplicación.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Nº de elementos
0,817	20

VI. EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO:

DISTRIBUCIÓN DE ÍTEMS POR DIMENSIONES

DESEMPEÑO DE LA FUNCIÓN	Orientación de resultados: 1,2,3
	Calidad: 4,5,6,7
	Relaciones interpersonales: 8,9,10
	Iniciativa: 11,12,13

CARACTERÍSTICAS INDIVIDUALES	Trabajo en equipo: 14,15,16
	Organización: 17,18,19,20

PUNTAJE POR DIMENSIÓN Y VARIABLE

Niveles	A nivel de variable	A nivel de las dimensiones	
		Dimensión 1	Dimensión 2
Alto	41 - 60	21 – 30	21 - 30
Medio	21 - 40	11 – 20	11 - 20
Bajo	20	10	10

ANEXO 03: MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

TÍTULO DE LA TESIS: “La influencia del estrés laboral en el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa DINO S.R.L., Nuevo Chimbote, 2018”

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA			CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES
				Nunca (1)	A veces (2)	Siempre (3)	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEMS		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
							SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
ESTRÉS LABORAL	Fisiológico	Presión en el pecho	1. Sientes pinchazos o sensaciones dolorosas en el pecho				✓		✓		✓		✓		
		Dolor de cabeza	2. Presentas jaquecas y fuertes dolores de cabeza.				✓		✓		✓		✓		
		Dolor estomacal	3. Tienes indigestión o molestias gastrointestinales.				✓		✓		✓		✓		
		Sudoración en las manos	4. Te sudan las manos cuando conversas con tu jefe.				✓		✓		✓		✓		
		Temblor corporal	5. Presentas temblores musculares (como tics nerviosos o parpadeos).				✓		✓		✓		✓		
		Presión baja	6. Sientes debilidad, mareos o nauseas.				✓		✓		✓		✓		
		Falta o aumento de apetito	7. Notas que has bajado de peso.				✓		✓		✓		✓		
			8. Sientes que has subido de peso.				✓		✓		✓		✓		
		Fatiga	9. Sientes que trabajar en contacto directo con la gente te cansa.				✓		✓		✓		✓		
			10. Te sientes agotado en el trabajo.				✓		✓		✓		✓		

Psicológico	Nerviosismo	11. Sientes nervios al exponer algo a tu jefe.				✓		✓		✓		✓		
		12. Te preocupas demasiado en el trabajo.				✓		✓		✓		✓		
	Ansiedad	13. Tendencia de comer, beber o fumar más de lo habitual.				✓		✓		✓		✓		
		14. Sientes que no vales nada.				✓		✓		✓		✓		
	Deseo de llorar	15. Te sientes frustrado en tu trabajo.				✓		✓		✓		✓		
		16. Eres sensible o tienes ganas de llorar.				✓		✓		✓		✓		
	Irritabilidad	17. Se irrita fácilmente cuando algo en el trabajo no sale bien				✓		✓		✓		✓		
		18. Te enojas fácilmente con alguien.				✓		✓		✓		✓		
	Deseo de gritar	19. Alzas la voz a tu compañeros de trabajo.				✓		✓		✓		✓		
		20. Tienes ganas de gritar y salir corriendo de tu oficina.				✓		✓		✓		✓		



Dr. JOSE CARLOS MEDINA

DNI: 07598660

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario de estrés laboral de los trabajadores de la empresa DINO S.R.L., Nuevo Chimbote, 2018.

OBJETIVO: Determinar el nivel de estrés laboral de los trabajadores de la empresa DINO S.R.L., Nuevo Chimbote, 2018.


DIRIGIDO A: Trabajadores de la empresa DINO S.R.L.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
		/		

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: MEDINA DOLG JOSE CARLOS

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: MAESTRO



Dr. DOLG JOSE CARLOS MEDINA
DNI: 07598660

Fuente: Formato enviado por el Área de Investigación de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo


NOTA: Quien valide el instrumento debe asignar una valoración marcando un aspa en el casillero que corresponda (x)

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

TÍTULO DE LA TESIS: “La influencia del estrés laboral en el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa DINO S.R.L., Nuevo Chimbote, 2018”

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA			CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES
				Nunca (1)	A veces (2)	Siempre (3)	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
							SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
DESEMPEÑO LABORAL	Desempeño de la Función	Orientación de Resultados	1. Terminas tu trabajo oportunamente.				✓		✓		✓		✓		
			2. Cumples con las tareas que se te encomiendan.				✓		✓		✓		✓		
			3. Realizas un volumen adecuado de trabajo.				✓		✓		✓		✓		
		Calidad	4. No cometes errores en el trabajo.				✓		✓		✓		✓		
			5. Haces uso racional de los recursos.				✓		✓		✓		✓		
			6. No requieres de supervisión frecuente.				✓		✓		✓		✓		
			7. Te muestras profesional en el trabajo.				✓		✓		✓		✓		
		Relaciones Interpersonales	8. Te muestras cortés con los clientes y con tus compañeros.				✓		✓		✓		✓		
			9. Brindas una adecuada orientación a los clientes.				✓		✓		✓		✓		
			10. Evitas los conflictos dentro del equipo.				✓		✓		✓		✓		

Características Individuales	Iniciativa	11. Muestras nuevas ideas para mejorar los procesos.				✓		✓		✓		✓		
		12. Tienes gran capacidad para resolver los problemas.				✓		✓		✓		✓		
		13. Te anticipas a las dificultades.				✓		✓		✓		✓		
	Trabajo en Equipo	14. Muestras aptitud para integrarte al equipo.				✓		✓		✓		✓		
		15. Te identificas fácilmente con los objetivos del equipo.				✓		✓		✓		✓		
		16. Trabajas fluidamente con tus pares.				✓		✓		✓		✓		
	Organización	17. Planificas tus actividades.				✓		✓		✓		✓		
		18. Haces uso de indicadores.				✓		✓		✓		✓		
		19. Te preocupas por alcanzar tus metas.				✓		✓		✓		✓		
		20. Tienes los recursos necesarios para desarrollar tus funciones				✓		✓		✓		✓		


Dr. JOSE CALLIS MEDINA
 DNI: 07598660

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario de desempeño laboral de los trabajadores de la empresa DINO S.R.L., Nuevo Chimbote, 2018.

OBJETIVO: Determinar el nivel de desempeño laboral de los trabajadores de la empresa DINO S.R.L., Nuevo Chimbote, 2018.


DIRIGIDO A: Trabajadores de la empresa DINO S.R.L

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
		/		

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:



Dr. JOSÉ CARLOS MEDINA
DNI: 07598660

Fuente: Formato enviado por el Área de Investigación de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo

NOTA: Quien valide el instrumento debe asignar una valoración marcando un aspa en el casillero que corresponda (x)

ANEXO 03: MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

TÍTULO DE LA TESIS: “La influencia del estrés laboral en el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa DINO S.R.L., Nuevo Chimbote, 2018”

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA			CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES
				Nunca (1)	A veces (2)	Siempre (3)	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEMS		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
							SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
ESTRÉS LABORAL	Fisiológico	Presión en el pecho	1. Sientes pinchazos o sensaciones dolorosas en el pecho				✓		✓		✓		✓		
		Dolor de cabeza	2. Presentas jaquecas y fuertes dolores de cabeza.				✓		✓		✓		✓		
		Dolor estomacal	3. Tienes indigestión o molestias gastrointestinales.				✓		✓		✓		✓		
		Sudoración en las manos	4. Te sudan las manos cuando conversas con tu jefe.				✓		✓		✓		✓		
		Temblor corporal	5. Presentas temblores musculares (como tics nerviosos o parpadeos).				✓		✓		✓		✓		
		Presión baja	6. Sientes debilidad, mareos o nauseas.				✓		✓		✓		✓		
		Falta o aumento de apetito	7. Notas que has bajado de peso.				✓		✓		✓		✓		
			8. Sientes que has subido de peso.				✓		✓		✓		✓		
		Fatiga	9. Sientes que trabajar en contacto directo con la gente te cansa.				✓		✓		✓		✓		
			10. Te sientes agotado en el trabajo.				✓		✓		✓		✓		

Psicológico	Nerviosismo	11. Sientes nervios al exponer algo a tu jefe.				/		/		/		/		
		12. Te preocupas demasiado en el trabajo.				/		/		/		/		
	Ansiedad	13. Tendencia de comer, beber o fumar más de lo habitual.				/		/		/		/		
		14. Sientes que no vales nada.				/		/		/		/		
	Deseo de llorar	15. Te sientes frustrado en tu trabajo.				/		/		/		/		
		16. Eres sensible o, tienes ganas de llorar.				/		/		/		/		
	Irritabilidad	17. Se irrita fácilmente cuando algo en el trabajo no sale bien				/		/		/		/		
		18. Te enojas fácilmente con alguien.				/		/		/		/		
	Deseo de gritar	19. Alzas la voz a tu compañeros de trabajo.				/		/		/		/		
		20. Tienes ganas de gritar y salir corriendo de tu oficina.				/		/		/		/		


 Dra. Nethali Partisoso Jeyllon
 DNI: 44512362

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario de estrés laboral de los trabajadores de la empresa DINO S.R.L., Nuevo Chimbote, 2018.

OBJETIVO: Determinar el nivel de estrés laboral de los trabajadores de la empresa DINO S.R.L., Nuevo Chimbote, 2018.

DIRIGIDO A: Trabajadores de la empresa DINO S.R.L.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
		X		

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Pantigoso Leythson, Nathali

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Doctora


Dra. Nathali Pantigoso Leythson
DNI: 44512362

Fuente: Formato enviado por el Área de Investigación de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo

NOTA: Quien valide el instrumento debe asignar una valoración marcando un aspa en el casillero que corresponda (x)

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

TÍTULO DE LA TESIS: “La influencia del estrés laboral en el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa DINO S.R.L., Nuevo Chimbote, 2018”

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA			CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES
				Nunca (1)	A veces (2)	Siempre (3)	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEMS		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
							SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
DESEMPEÑO LABORAL	Desempeño de la Función	Orientación de Resultados	1. Terminas tu trabajo oportunamente.				/		/		/		/		
			2. Cumples con las tareas que se te encomiendan.				/		/		/		/		
			3. Realizas un volumen adecuado de trabajo.				/		/		/		/		
		Calidad	4. No cometes errores en el trabajo.				/		/		/		/		
			5. Haces uso racional de los recursos.				/		/		/		/		
			6. No requieres de supervisión frecuente.				/		/		/		/		
			7. Te muestras profesional en el trabajo.				/		/		/		/		
		Relaciones Interpersonales	8. Te muestras cortés con los clientes y con tus compañeros.				/		/		/		/		
			9. Brindas una adecuada orientación a los clientes.				/		/		/		/		
			10. Evitas los conflictos dentro del equipo.				/		/		/		/		

Características Individuales	Iniciativa	11. Muestras nuevas ideas para mejorar los procesos.				/		/		/		/		
		12. Tienes gran capacidad para resolver los problemas.				/		/		/		/		
		13. Te anticipas a las dificultades.				/		/		/		/		
	Trabajo en Equipo	14. Muestras aptitud para integrarte al equipo.				/		/		/		/		
		15. Te identificas fácilmente con los objetivos del equipo.				/		/		/		/		
		16. Trabajas fluidamente con tus pares.				/		/		/		/		
	Organización	17. Planificas tus actividades.				/		/		/		/		
		18. Haces uso de indicadores.				/		/		/		/		
		19. Te preocupas por alcanzar tus metas.				/		/		/		/		
		20. Tienes los recursos necesarios para desarrollar tus funciones				/		/		/		/		


 Dra. Netheli Pantigoso Leyte
 DNI: 44512362

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario de desempeño laboral de los trabajadores de la empresa DINO S.R.L., Nuevo Chimbote, 2018.

OBJETIVO: Determinar el nivel de desempeño laboral de los trabajadores de la empresa DINO S.R.L., Nuevo Chimbote, 2018.

DIRIGIDO A: Trabajadores de la empresa DINO S.R.L

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			X	

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Pantigoso Leytton, Nathali

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Doctora


Dra. Nathali Pantigoso Leytton
DNI: 44512362

Fuente: Formato enviado por el Área de Investigación de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo


NOTA: Quien valide el instrumento debe asignarle una valoración marcando un aspa en el casillero que corresponda (x)

ANEXO 03: MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

TÍTULO DE LA TESIS: “La influencia del estrés laboral en el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa DINO S.R.L., Nuevo Chimbote, 2018”

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA			CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES
				Nunca (1)	A veces (2)	Siempre (3)	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
							SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
ESTRÉS LABORAL	Fisiológico	Presión en el pecho	1. Sientes pinchazos o sensaciones dolorosas en el pecho				✓		✓		✓		✓		
		Dolor de cabeza	2. Presentas jaquecas y fuertes dolores de cabeza.				✓		✓		✓		✓		
		Dolor estomacal	3. Tienes indigestión o molestias gastrointestinales.				✓		✓		✓		✓		
		Sudoración en las manos	4. Te sudan las manos cuando conversas con tu jefe.				✓		✓		✓		✓		
		Temblor corporal	5. Presentas temblores musculares (como tics nerviosos o parpadeos).				✓		✓		✓		✓		
		Presión baja	6. Sientes debilidad, mareos o nauseas.				✓		✓		✓		✓		
		Falta o aumento de apetito	7. Notas que has bajado de peso.				✓		✓		✓		✓		
			8. Sientes que has subido de peso.				✓		✓		✓		✓		
		Fatiga	9. Sientes que trabajar en contacto directo con la gente te cansa.				✓		✓		✓		✓		
			10. Te sientes agotado en el trabajo.				✓		✓		✓		✓		

Psicológico	Nerviosismo	11. Sientes nervios al exponer algo a tu jefe.				✓		✓		✓		✓		
		12. Te preocupas demasiado en el trabajo.				✓		✓		✓		✓		
	Ansiedad	13. Tendencia de comer, beber o fumar más de lo habitual.				✓		✓		✓		✓		
		14. Sientes que no vales nada.				✓		✓		✓		✓		
	Deseo de llorar	15. Te sientes frustrado en tu trabajo.				✓		✓		✓		✓		
		16. Eres sensible o, tienes ganas de llorar.				✓		✓		✓		✓		
	Irritabilidad	17. Se irrita fácilmente cuando algo en el trabajo no sale bien				✓		✓		✓		✓		
		18. Te enojas fácilmente con alguien.				✓		✓		✓		✓		
	Deseo de gritar	19. Alzas la voz a tu compañeros de trabajo.				✓		✓		✓		✓		
		20. Tienes ganas de gritar y salir corriendo de tu oficina.				✓		✓		✓		✓		


Dr. Mg. Juan Francisco Salazar Leos.
 DNI: 44137012.

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario de estrés laboral de los trabajadores de la empresa DINO S.R.L., Nuevo Chimbote, 2018.

OBJETIVO: Determinar el nivel de estrés laboral de los trabajadores de la empresa DINO S.R.L., Nuevo Chimbote, 2018.


DIRIGIDO A: Trabajadores de la empresa DINO S.R.L.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			✓	

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:


Dr. Mg. José Francisco Salazar Llanos
DNI: 44131012

Fuente: Formato enviado por el Área de Investigación de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo


NOTA: Quien valide el instrumento debe asignarle una valoración marcando un aspa en el casillero que corresponda (x)

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

TÍTULO DE LA TESIS: “La influencia del estrés laboral en el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa DINO S.R.L., Nuevo Chimbote, 2018”

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA			CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES
				Nunca (1)	A veces (2)	Siempre (3)	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEMS		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
							SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
DESEMPEÑO LABORAL	Desempeño de la Función	Orientación de Resultados	1. Terminas tu trabajo oportunamente.				/		/		/		/		
			2. Cumples con las tareas que se te encomiendan.				/		/		/		/		
			3. Realizas un volumen adecuado de trabajo.				/		/		/		/		
		Calidad	4. No cometes errores en el trabajo.				/		/		/		/		
			5. Haces uso racional de los recursos.				/		/		/		/		
			6. No requieres de supervisión frecuente.				/		/		/		/		
			7. Te muestras profesional en el trabajo.				/		/		/		/		
		Relaciones Interpersonales	8. Te muestras cortés con los clientes y con tus compañeros.				/		/		/		/		
			9. Brindas una adecuada orientación a los clientes.				/		/		/		/		
			10. Evitas los conflictos dentro del equipo.				/		/		/		/		

Características Individuales	Iniciativa	11. Muestras nuevas ideas para mejorar los procesos.				✓		✓		✓		✓	
		12. Tienes gran capacidad para resolver los problemas.				✓		✓		✓		✓	
		13. Te anticipas a las dificultades.				✓		✓		✓		✓	
	Trabajo en Equipo	14. Muestras aptitud para integrarte al equipo.				✓		✓		✓		✓	
		15. Te identificas fácilmente con los objetivos del equipo.				✓		✓		✓		✓	
		16. Trabajas fluidamente con tus pares.				✓		✓		✓		✓	
	Organización	17. Planificas tus actividades.				✓		✓		✓		✓	
		18. Haces uso de indicadores.				✓		✓		✓		✓	
		19. Te preocupas por alcanzar tus metas.				✓		✓		✓		✓	
		20. Tienes los recursos necesarios para desarrollar tus funciones				✓		✓		✓		✓	


Dr. Mg. Juan Francisco Salazar Llano
 DNI: 44137812

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario de desempeño laboral de los trabajadores de la empresa DINO S.R.L., Nuevo Chimbote, 2018.

OBJETIVO: Determinar el nivel de desempeño laboral de los trabajadores de la empresa DINO S.R.L., Nuevo Chimbote, 2018.

DIRIGIDO A: Trabajadores de la empresa DINO S.R.L

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			/	

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:

Dr. Mg. Fran Francisco Sclaf Zanetti
DNI: 44137812

Fuente: Formato enviado por el Área de Investigación de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo

NOTA: Quien valide el instrumento debe asignarle una valoración marcando un aspa en el casillero que corresponda (x)

**RESULTADO DEL ANÁLISIS DE CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO
PARA MEDIR LA VARIABLE: ESTRÉS LABORAL**

Alfa de Cronbach Fiabilidad	N° de elementos
0,790	20

Nivel de Confiabilidad Bueno

Estadísticos total-elemento

N° ITEM	Promedio	Varianza S
ITEM 1	2.30	0.22
ITEM 2	2.80	0.17
ITEM 3	2.60	0.25
ITEM 4	2.70	0.22
ITEM 5	2.40	0.46
ITEM 6	2.40	0.25
ITEM 7	1.10	0.09
ITEM 8	2.30	0.22
ITEM 9	2.80	0.17
ITEM 10	2.60	0.25
ITEM 11	2.70	0.22
ITEM 12	2.40	0.46
ITEM 13	2.40	0.25
ITEM 14	2.60	0.25
ITEM 15	2.60	0.25
ITEM 16	2.70	0.22
ITEM 17	2.40	0.46
ITEM 18	2.40	0.25
ITEM 19	2.40	0.46
ITEM 20	2.40	0.25

Análisis de la confiabilidad:

La confiabilidad del instrumento (cuestionario) con que se medirá el nivel de estrés laboral de los trabajadores de la empresa DINO S.R.L., Nuevo Chimbote, 2018, que determina la consistencia interna de los ítems formulados para medir dicha variable de interés; es decir, detectar si algún ítem tiene un mayor o menor error de medida, utilizando el método del Alfa de Cronbach y aplicado a una muestra piloto de 30 trabajadores con características similares a la muestra, obtuvo un coeficiente de confiabilidad de $\alpha_{\text{Cronbach}} = 0.790$, lo que permite inferir que el instrumento a utilizar es SIGNIFICATIVAMENTE CONFIABLE DE MUY BUENO, según la Escala de ALFA DE CRONBACH.

**RESULTADO DEL ANÁLISIS DE CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO
PARA MEDIR LA VARIABLE: DESEMPEÑO LABORAL**

Alfa de Cronbach Fiabilidad	N° de elementos
0,817	20

Nivel de Confiabilidad Bueno

Estadísticos total-elemento

N° ITEM	Promedio	Varianza S
ITEM 1	3.00	0.00
ITEM 2	2.80	0.18
ITEM 3	2.60	0.27
ITEM 4	1.00	0.00
ITEM 5	2.40	0.49
ITEM 6	1.00	0.00
ITEM 7	3.00	0.00
ITEM 8	2.80	0.18
ITEM 9	2.60	0.27
ITEM 10	3.00	0.00
ITEM 11	2.80	0.18
ITEM 12	2.60	0.27
ITEM 13	2.90	0.10
ITEM 14	3.00	0.00
ITEM 15	2.80	0.18
ITEM 16	2.60	0.27
ITEM 17	2.90	0.10
ITEM 18	2.80	0.18
ITEM 19	2.80	0.18
ITEM 20	2.60	0.27

Análisis de la confiabilidad:

La confiabilidad del instrumento (cuestionario) con que se medirá el nivel desempeño laboral de los trabajadores de la empresa DINO S.R.L., Nuevo Chimbote, 2018, que determina la consistencia interna de los ítems formulados para medir dicha variable de interés; es decir, detectar si algún ítem tiene un mayor o menor error de medida, utilizando el método del Alfa de Cronbach y aplicado a una muestra piloto de 30 trabajadores con características similares a la muestra, obtuvo un coeficiente de confiabilidad de $\alpha_{\text{Cronbach}} = 0.817$, lo que permite inferir que el instrumento a utilizar es SIGNIFICATIVAMENTE CONFIABLE DE MUY BUENO, según la Escala de ALFA DE CRONBACH.

ANEXO 04: ACTA DE ORIGINALIDAD DE TESIS

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
--	--	---

Yo, Edward Anibal García León, Docente de la Facultad de Ciencias Empresariales y Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo - Chimbote, revisor (a) de la tesis titulada:

"La influencia del estrés laboral en el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa DINO S.R.L., Nuevo Chimbote, 2018", de los estudiantes Latorre Aranda Susan y Obregón Quinto Enrique Miguel, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 27% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

Los suscritos analizaron dicho reporte y concluyeron que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Lugar y Fecha: Nuevo Chimbote, 10 de Diciembre del 2018



.....
Firma

Mg. Edward Anibal García León

DNI: 18149845

ANEXO 05: AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV	Código : F08-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
--	--	---

Nosotros, Susan Latorre Aranda identificada con DNI N° 41715774 y Enrique Miguel Obregón Quinto identificado con DNI N° 32139509, Egresados de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo, autorizamos (), No autorizamos () la divulgación y comunicación pública de nuestro trabajo de investigación titulado:

“La influencia del estrés laboral en el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa DINO S.R.L., Nuevo Chimbote, 2018”; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art.23 y Art. 33.

Fundamentación en caso de no autorización:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....


Susan Latorre Aranda
DNI: 4171577


Enrique M. Obregón Quinto
DNI: 32139509

FECHA: 10 de Diciembre del 2018

ANEXO 06: AUTORIZACIÓN DE VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE
EP DE ADMINISTRACIÓN

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:
SUSAN LATORRE ARANDA DE FLORES

INFORME TÍTULADO:

“LA INFLUENCIA DEL ESTRÉS LABORAL EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS
TRABAJADORES DE LA EMPRESA DINO S.R.L., NUEVO CHIMBOTE, 2018”

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

SUSTENTADO EN FECHA: 26 /11/2018

NOTA O MENCIÓN: Diecisiete (17)




FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE
EP DE ADMINISTRACIÓN

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:
ENRIQUE MIGUEL OBREGÓN QUINTO

INFORME TÍTULADO:

“LA INFLUENCIA DEL ESTRÉS LABORAL EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS
TRABAJADORES DE LA EMPRESA DINO S.R.L., NUEVO CHIMBOTE, 2018”

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

SUSTENTADO EN FECHA: 26 /11/2018

NOTA O MENCIÓN: Diecisiete (17)




FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN