



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

Estrés y desempeño laboral individual en la Empresa Nacional de la Coca S.A.
(ENACO), Puno 2020

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Bustamante Cosi, Mariano (ORCID: 0000-00015875-3820)

ASESOR:

Dr. Aguirre Espinoza, Edwards Jesús (ORCID: 0000-002-5514-6707)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

TRUJILLO – PERÚ

2021

Dedicatoria

Dedico con todo mi corazón a Dios, a mi Hija Mia Mariana y a mi madre Flora, ya que Dios siempre ilumino mi camino y mi hija con mi madre fueron siempre fue mi motivación para lograr mis objetivos.

Agradecimiento

Agradezco a Dios, a mi Hija y a mi madre por ser mí de impulso para mi carrera profesional y mi superación personal, que me han apoyado y han hecho que este trabajo de investigación se realice.

A mis asesores que me formaron y motivaron constantemente para alcanzar mis anhelos.

.

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas.....	vi
Índice de figuras.....	vii
Resumen.....	viii
Abstract.....	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA.....	15
3.1. Tipo y diseño de investigación:	15
3.2. Variables y operacionalización:	16
3.2.1. Operacionalización de variables	16
3.2.1.1. Variable 1: Estrés laboral	16
3.2.1.2. Variable 2: Desempeño laboral individual.....	17
3.3. Población, muestra y muestreo	17
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	18
3.4.1. Validez y confiabilidad	18
3.5. Métodos de análisis de datos.....	19
3.6. Aspectos éticos	20
IV. RESULTADOS	21
4.1 Resultados en función a los objetivos de la investigación.....	22
V. DISCUSIÓN.....	27
VI. CONCLUSIONES.....	30

VII. RECOMENDACIONES	32
REFERENCIAS	34
ANEXOS	39
Anexo 1: Matriz de consistencia.....	40
Anexo 2: Matriz de operacionalización de variables.....	41
Anexo 3: Matriz de instrumentos de las variables estrés laboral y desempeño laboral individual	42
Anexo 4: Instrumentos de recolección de datos	44
Anexo 5: Prueba de confiabilidad del instrumento desempeño laboral individual	48
Anexo 6: Prueba de confiabilidad del instrumento estrés laboral.....	49

Índice de tablas

Tabla 1 Relación de colaboradores de la empresa ENACO S.A.....	18
Tabla 2 Relación del estrés laboral y el desempeño laboral individual en la Empresa Nacional de la Coca S.A.....	22
Tabla 3 Relación que existe entre seguridad en el empleo y desempeño laboral individual en la Empresa Nacional de la Coca S.A.	24
Tabla 4 Relación entre carga laboral y el desempeño laboral individual en la Empresa Nacional de la Coca S.A.....	25
Tabla 5 Relación entre relaciones interpersonales y desempeño laboral individual	26
Tabla 6 Nivel del estrés laboral en la Empresa Nacional de la coca ENACO S.A	27
Tabla 7 Nivel de desempeño laboral individual en la Empresa Nacional de la coca ENCACO S.A	27
Tabla 8 Análisis de fiabilidad del instrumento de desempeño laboral individual.....	48
Tabla 9 Análisis de fiabilidad del instrumento estrés laboral.....	49

Índice de figuras

Figura 1: Fases del estrés	8
Figura 2: Modelo clásico de estrés laboral.....	10
Figura 3. Esquema de NIOSH del estrés de Trabajo.....	10
Figura 4: Medición del estrés laboral.....	11
Figura 5: Dimensiones del desempeño laboral.	13
Figura 6 Gráfica de distribución t-student.....	23
Figura 7 Diagrama de dispersión entre estrés laboral y desempeño laboral individual	24
Figura 8 Diagrama de dispersión entre seguridad en el empleo y desempeño laboral individual de la Empresa Nacional de la Coca - ENACO S.A.....	25
Figura 9 Diagrama de dispersión entre carga laboral y desempeño laboral individual de la Empresa Nacional de la Coca - ENACO S.A.....	26

RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo determinar la relación que existe entre el estrés laboral y el desempeño laboral individual del personal de la empresa ENACO S.A. se utilizó el enfoque cuantitativo, deductivo de tipo descriptivo correlacional de diseño no experimental de tipo transversal, por conveniencia de tipo censal, por lo que se encuestó a 16 colaboradores de la entidad, el instrumento fue validado por alfa de Cronbach (α) de los resultados obtenidos para la correlación de las variables según el coeficiente Rho de Spearman, al igual que el coeficiente de correlación de Rho de Spearman es igual a ,608 ($r=0.608$) lo cual indica una asociación positiva significativa entre ambas variables, por lo que se puede inferir que a mayor desempeño laboral individual mayor es el estrés laboral de los colaboradores de la empresa ENACO S.A. Se concluye que la mayoría de los colaboradores de la empresa ENACO S.A. manifiestan niveles moderados de estrés lo que permite que exista un nivel medio de desempeño laboral individual de parte de los colaboradores de la empresa lo que implica que el nivel de estrés moderado representa una alarma negativa para la empresa generando daños psicológicos y físicos donde es necesario elaborar planes estratégicos para la reducción del estrés laboral ya que ayuda a la empresa a obtener eficiencia.

Palabras claves: Carga laboral, comportamientos contraproducentes, desempeño, seguridad, rendimiento, relaciones interpersonales.

ABSTRACT

The present research has as objective to determine the relationship between job stress and the individual work performance of the personnel of the company ENACO S.A. The quantitative approach was used, deductive of correlational descriptive type of non-experimental design of cross-sectional type, for convenience of census type, for which 16 collaborators of the entity were surveyed, the instrument was validated by combach alpha (α) of the results obtained for the correlation of the variables according to the coefficient Spearman's Rho correlation coefficient is equal to ,608 ($r=0.608$) which indicates a significant positive association between both variables so it can be inferred that the higher the individual labor performance, the higher the job stress of ENACO S.A.'s collaborators. manifest moderate levels of stress which allows that an average level of individual labor performance exists on the part of the collaborators of the company which implies that the level of moderate stress represents a negative alarm for the company generating psychological and physical damages where it is necessary to elaborate strategic plans for the reduction of the labor stress since it helps the company to obtain efficiency.

Keywords: Workload, counterproductive behaviors, performance, safety, performance, interpersonal relationships

I. INTRODUCCIÓN

El estrés laboral como parámetro de una organización, reduce el riesgo de estrés en el trabajo, (Acevedo, 2001), el desempeño laboral juega un rol muy importante en la gestión pública; si bien es cierto existen iniciativas y las mejoras de las medidas legislativas que se constituyen en el Perú, entendiendo que los factores que se desarrollen óptimamente dentro de esta, llega a ser herramienta esencial en una organización se ha visto afectada por el estrés laboral por lo que se debería establecer bases que nos ayuden tomar decisiones acertadas, sin embargo estas las leyes y reglamentos en distintos países a nivel internacional que contribuyen a la prevención del estrés son muy escasas, entendiendo que estas nos ayudarían a lograr un óptimo desempeño laboral (Chiavenato, 2002); según la OMT Y OMS se menciona que los colaboradores actualmente enfrentan demandas laborales además de un deficiente clima laboral que comprometen su salud (OMS, 2019) y constantemente representan cifras alarmantes y muy altos respecto a los riesgos psicosociales en este contexto mediante la literatura se identifica dos factores estos referentes al contenido del puesto de trabajo y el contexto laboral (OIT, 2016).

En la crecientes investigaciones con referencia al estrés laboral y sus formas de control, se determinó que una organización como indicador siempre se va a hallar necesidades y expectativas en sus colaboradores y ellos en viceversa, esta podría reflejarse en el nivel del estrés en la organización en relación al desempeño laboral individual en la Empresa Nacional de la Coca S.A. (ENACO) 2020, las situaciones que podrían coexistir en el en la empresa pueden ser; ocasionar una leve o grave enfermedad, pudiendo incrementar accidentes dentro de la empresa así como también aumentando el absentismo laboral, además de conducir a alteraciones somáticas o psicológicas que se generan en un pésimo clima laboral, además de que las cifras del costo económico que deviniera delos efectos y consecuencias del estrés laboral serian altos. Las tensiones ocasionadas en las relaciones interpersonales serían las más usuales y definitivamente disminuyen la capacidad de un buen desempeño laboral (Iniesta, 2016).

En la Empresa Nacional de la Coca S.A. (ENACO), desde mi experiencia como observador e investigador considero que las organizaciones pueden adoptar prontas acciones ante el estrés laboral y frente al desempeño laboral individual, ya que las consecuencias negativas conllevan a que se vean desatendidas las necesidades internas de los colaboradores, para

poder realizar una planificación preventiva y reducir, evitar y comprender todos los estresores laborales en todas las fases y las relaciones significativas que estas refieren.

El problema general de esta investigación es ¿Qué relación tiene el estrés laboral y desempeño laboral individual en la Empresa Nacional de la Coca S.A., Puno 2020?; los problemas específicos son: ¿Cuál es relación de la seguridad del empleo entre el desempeño laboral individual en la Empresa Nacional de la Coca S.A.? ¿Cuál es la relación entre carga laboral y el desempeño laboral individual en la Empresa Nacional de la Coca S.A.? ¿Cuál es la relación entre relaciones interpersonales y el desempeño laboral individual en la Empresa Nacional de la Coca S.A.? ¿Cuál es el nivel estrés laboral en la Empresa Nacional de la Coca S.A., Puno 2020? ¿Cuál es el nivel de desempeño laboral individual en la Empresa Nacional de la Coca S.A., Puno 2020?

La presente investigación se enfocará en estudiar la relación de estrés laboral y desempeño laboral individual en la Empresa Nacional de la Coca S.A. (ENACO), Puno 2020, ya que permitirá evaluar y comparar las diferencias de las variables, para analizar el efecto en empresa; establecer estos criterios derivados de las dimensiones las cuales son seguridad en el empleo, carga laboral o trabajo excesivo y las relaciones interpersonales. Así, el presente trabajo de investigación permitiría mostrar los posibles cambios que se desarrollara en desempeño laboral individual que posiblemente afecte directa o indirectamente al rendimiento en la tarea, comportamientos contraproducentes y el rendimiento en el contexto, así poder desarrollar estrategias tácticas para afrontar las situaciones adversas que se desarrollen en la empresa, profundizar los conocimientos teóricos sobre la relación del estrés laboral en el desempeño laboral individual en la empresa así como mejorar los procesos, dando una recomendación integral sobre las acciones negativas que se podrían darse dentro de la empresa ENACO.

Dado que el estudio es con carácter descriptivo, correlacional la variable “estrés laboral” puede definirse como la presión que se tiene en el entorno del trabajo, exigencia laboral, falta de capacidad y recursos disponibles para cumplirla eficientemente y la variable “desempeño laboral individual” entendiéndola como la mejora optima del rendimiento laboral de un colaborador en la entidad y como este actúa y confronta sus funciones, tareas que exige su cargo funcional y específico (Cavanaugh et al., 2000; Mondy et al., 2010).

Para responder a las preguntas de investigación se plantearon objetivos en dos niveles: general y específicos.

El objetivo general es “Determinar la relación del estrés laboral y el desempeño laboral individual en la Empresa Nacional de la Coca S.A., Puno 2020. Los objetivos específicos son: Establecer la relación entre seguridad del empleo y el desempeño laboral individual en la Empresa Nacional de la Coca S.A.; Establecer la relación entre carga laboral y el desempeño laboral individual en la Empresa Nacional de la Coca S.A. Establecer la relación entre relaciones interpersonales y el desempeño laboral individual en la Empresa Nacional de la Coca S.A.; Determinar el nivel estrés laboral individual influye en la Empresa Nacional de la Coca S.A., Puno 2020.; Determinar el nivel de desempeño laboral individual influye de la Empresa Nacional de la Coca S.A., Puno 2020.

La hipótesis general es si existe relación entre el estrés laboral y el desempeño laboral individual en la Empresa Nacional de la Coca S.A., Puno 2020. Las hipótesis específicas son: Existe relación entre seguridad del empleo y el desempeño laboral individual la Empresa Nacional de la Coca S.A.; Existe relación ente carga laboral y el desempeño laboral individual en la Empresa Nacional de la Coca S.A.; Existe relación entre relaciones interpersonales y el desempeño laboral individual en la Empresa Nacional de la Coca S.A.; El desarrollo el estrés laboral influye en la Empresa Nacional de la Coca S.A., Puno 2020.; El nivel del desempeño laboral individual influye en la Empresa Nacional de la Coca S.A., Puno 2020.

En cuanto a la metodología del trabajo de investigación tiene un enfoque cuantitativo de método deductivo con un diseño no experimental, de tipo transversal y correlacional, se realizará una muestra censal a todos los colaboradores de la Empresa ENACO, Puno 2020, la técnica utilizada será la encuesta, fundamentado y validado en la escala de Likert - Job stress scale (Soran et al., 2014) y la escala de rendimiento laboral individual de (Salazar y Cardona, 2016) para las dos variables y el método de análisis considerado será el estadístico descriptivo correlacional.

II. MARCO TEÓRICO

Efectuada la búsqueda de trabajos de investigación internacionales, nacionales y locales relacionados al tema, los antecedentes que se encontró fueron los siguientes:

García (2016), en su tesis titulada *“Estudio del estrés laboral en el personal Administrativo y trabajadores de la Universidad de Cuenca 2015”*, presentado en la universidad Pontificia Universidad Católica del Perú, su objetivo fue analizar el estrés personal administrativo de la entidad, la investigación fue descriptiva con una muestra de 240 personas, su instrumento fue en base a la encuesta con el modelo demanda–control de Karasek, para determinar la relación Chi cuadrado Tau b y ANOVA de las conclusiones se reconoce el desarrollo de un marco orientado a los resultados permitió indicar las mejoras para la gestión en instituciones públicas peruanas.

González (2014) en su trabajo *“Estrés y desempeño laboral estudio realizado en Serviteca Altense de Quetzaltenango”*, que fue de tipo descriptiva correlacional con una muestra de 50 personas entre los 25 a 50 años , se utilizó como instrumento un test estandarizado EA, su objetivo determino la relación de las variables, de los resultados se obtiene que las dos variables si tienen relación estadísticamente significativa, se concluye que para mejorar el desempeño de un colaborador se debe operar de forma apropiada el estrés dentro de los recursos humanos.

Vidal (2018) en su trabajo *“Estudio del estrés laboral en las pymes en la Provincia de Zaragoza”*, de la Universidad de Zaragoza, la investigación fue de tipo descriptiva explicativa, su muestra fue de 150 trabajadores, se utilizó un cuestionario basado en la salud de Golbert (GHQ-12), su objetivo fue analizar el nivel de estrés de cada sector de las pymes, su estado psicológico y los factores estresores, los resultados se percibió que el 50% de colaboradores estuvo con estrés laboral nivel intermedio, los valores más altos estuvieron en las áreas de gerencia, el investigador llega a la conclusión de que si se aplicara los planes de prevención frente al estrés laboral se evitaría la aparición de enfermedades.

León (2017), en su trabajo *“La motivación y el desempeño laboral de los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Cajay-Huari, año 2017”*, investigación de tipo descriptivo causal a un estudio de 44 trabajadores, se utilizó un cuestionario, su objetivo determino como la motivación influye en el desempeño laboral, los resultados de la investigación demostraron

que el setenta y nueve por ciento tiene relación entre la motivación y el desempeño laboral, la investigación concluye en que se demuestra que hay la significancia asintótica (bilateral) donde la motivación influye en el desempeño laboral.

Tamayo y Romero (2019), en su trabajo *El clima laboral y el desempeño de los colaboradores de la Superintendencia de Mercado de Valores, Miraflores enero - agosto 2018* la investigación fue de tipo descriptivo correlacional, se utilizó un cuestionario para una muestra de 109 colaboradores, su objetivo fue determinar la relación entre las variables y en los resultados y conclusión se demuestra que las variables se relacionan significativamente.

Sum (2015), en su tesis titulada *Motivación y desempeño laboral* fue de enfoque cuantitativo, con una muestra de 33 trabajadores, su objetivo fue determinar la influencia de la motivación en el desempeño laboral de la empresa de la zona 1 de Quetzaltenango, de los resultados se determinó que el nivel de motivación es alto, encontrándose niveles de 67 a 91 grados de satisfacción, donde se refiere que la motivación influye en el desempeño laboral de los colaboradores.

Hidrugo y Pucce (2016), en su trabajo de investigación determino la relación entre el rendimiento y el desempeño laboral del talento humano del área administrativa de la clínica San Juan de Dios, la investigación fue correlacional para una muestra de 53 colaboradores, se aplicó un cuestionario de 35 ítems; los resultados se encontraron que existe correlación perfecta y positiva entre desempeño laboral y rendimiento laboral.

Álava y Gómez (2016) en su trabajo de investigación presentado en la Universidad Católica de Guayaquil, el enfoque fue cuantitativo, su objetivo fue analizar la influencia de la Administración de los Subsistemas de talento humano en el desempeño laboral del personal, realizando una investigación de campo en la Coordinación Zonal 8 período 2014 de la institución, como resultado se presentó una propuesta de la administración de los subsistemas de talento humano concluye que la administración de los subsistemas de talento humano influyen en el desempeño laboral de la entidad.

Chayña (2017), en su tesis titulada: *“Relaciones publicas interna y desempeño laboral en la división de orden y seguridad de la Policía Nacional del Perú de Juliaca, 2017”*, presentado en la Universidad Nacional del Altiplano, fue de tipo cuantitativo correlacional, su objetivo determinó la relación entre las variables, los resultados señalaron que la comunicación

interna registra un coeficiente positivo fuerte de 0.95 demostrándose un fuerte grado de correlación.

Nieto (2018), en su trabajo de investigación analizo el desempeño laboral de los colaboradores, el diseño fue no experimental-transversal tipo aplicado tipo descriptivo, puesto que pretende analizar la teoría y comprobar si las características teóricas se cumplen utilizando una muestra de 24 colaboradores. Se aplicó un instrumento elaborado en función al modelo teórico, este permitió establecer resultados basados en ocho dimensiones y cuatro sub dimensiones. Los resultados demostraron que, entre la percepción de los colaboradores, el 16% indica que el trabajo en equipo es bueno y un 64% que cree que es muy bueno, el 72% considera que la comunicación es muy buena, mientras que el 12% considera buena y un 16% excelente. Mediante el análisis global de la evaluación del desempeño desde un enfoque por competencias, se concluyó que las competencias tienen tendencia positiva en las escalas de evaluación.

Reátegui (2019) en su tesis "*Nivel de estrés y el desempeño laboral docente de la institución educativa particular "Blenkir S.A.C."*", tuvo como objetivo establecer la influencia del nivel de estrés en el desempeño laboral docente de la institución, fue cuantitativo correlacional de diseño no experimental con una muestra de 35 docentes, su instrumento fue un cuestionario con 35 ítems; de los resultados se demuestra que el 37% de docentes muestra un nivel de estrés bajo, el coeficiente de relación mostro $r^2=0,8649$ y se afirma que existe un alto grado de relación entre las variables.

Salirossas y Santamaría (2018) en su trabajo de investigación determino como influye el estrés laboral en el desempeño de los trabajadores de la entidad, la investigación fue de tipo descriptivo correlacional, la población fue de 15 colaboradores, de tipo censal, se utilizó el cuestionario; de los resultados se concluye que existe una influencia negativa la correlación mediante Rho de Spearman fue igual a -0,630 dando como resultado que el nivel de correlación de las variables es negativo

En cuanto a teorías y conceptos respecto a estrés laboral y desempeño laboral individual se entiende que el estrés laboral se ve en el contexto actual porque vivimos en una sociedad llena de velocidad, impaciencia y ambición, y todo debe estar disponible en este momento. Por ejemplo, si no responde a su teléfono, la gente se sorprenderá o entrará en pánico cuando la página no aparezca en Internet rápidamente, además que querer ser altamente

competitivos. Afortunadamente, las personas siempre tratan de hacer frente e incluso adaptarse a entornos adversos. Sin embargo, cuando se siente abrumado, se desbordará y provocará enfermedades orgánicas y psicológicas.

En cuanto al estrés laboral y su definición Bértola (2010) menciona que el médico Hans Selye quien propuso el término estrés considera en su experimento de reacciones fisiológicas que impiden a los sujetos defender o escapar de diferentes modelos conceptuales, la búsqueda del equilibrio en base a las respuestas negativas que se dan durante este proceso.

La Organización Mundial de la Salud (OMS) define al estrés como una reacción que se puede ver fisiológicamente que en su conjunto (OMS, 1994), esta institución considera que el estrés laboral es una alarma pero cuando se le da un buen redireccionamiento se puede convertir en estímulo que puede conducir a tomar una acción positiva pero a la vez es una respuesta coherente y necesaria antes las demandas del entorno laboral del trabajador, manifestándose en tensión que puede originar dolores y rarezas que dificultan el normal el correcto desarrollo del cuerpo humano.(Acevedo, 2001).

Los componentes y/o tipos del estrés según Zavala (2008), la expresión estrés se despliega en eustrés y distrés, el eustrés es considerada un objeción que se da de manera positiva frente a las posibles situaciones de amenaza, y el distrés es lo contrario a eustrés considerado como la incapacidad de enfrentar una situación difícil que se manifiesta en el colaborador de una organización

El eustrés se produce principalmente por los efectos positivos y resultados de experiencias que producen la estimulación y activación para que las personas puedan obtener resultados satisfactorios en las actividades a un costo personal aceptable, de otra manera el termino distrés se refiere a las consecuencias nocivas de una activación psicofisiológica excesiva, se manifiesta principalmente como irritabilidad y ansiedad y se exterioriza en el sujeto con sentimientos negativos (Soran et al., 2014).

En el proceso de aplicar actividades, tareas así como mejoras sean estas graduales o constantes se ven reflejadas en la curva como llegan al punto de la fatiga, llevándolo a un extremo, desarrollando el distrés o estrés negativo que es más perjudicante en los colaboradores de una organización, generando sobrecarga de trabajo ya que mientras esta no se asimile desencadena un desequilibrio emocional psicológico, fisiológico donde la salud

ya se ve comprometida además de que se reduce la productividad o el desempeño laboral individual de un colaborador está pudiendo llegar al colapso.

De las fases más importantes del estrés laboral al igual que otros trastornos se revela físicamente determinado por un nivel leve o grave, estas se dan primeramente de acuerdo a la respuesta inmediata de las amenazas o desafíos laborales y el sistema del cuerpo participa en la preparación de acciones coordinadas estas afectan el estado de ánimo, tensión muscular, dificultad para respirar y generar además náuseas y ansiedad. De otra manera en la período, etapa o fase de resistencia en el estrés laboral la respuesta de alarma no puede darse por un largo periodo por lo que se desarrollan estrategias de supervivencia y métodos para enfrentar situaciones desencadenadas por factores estresantes, donde no se tiene un mecanismo de respuesta exacto, usualmente se tiende a resolver problemas a corto plazo en lugar de soluciones a largo plazo, y tratan de deshacerse de situaciones desfavorables a través de soluciones rápidas. Pero es necesario determinar algunas medidas, estas medidas no conducirán a una "reparación" inmediata, pero traerán beneficios a largo plazo. En la fase de agotamiento entendiendo que cuando los requisitos físicos y mentales son demasiado altos o no se pueden resolver por completo, la persona estará "exhausta", en esta fase se puede provocar problemas crónicos, y todas las reservas y el consumo de energía pueden provocar una depresión generalizada de las fases del estrés se puede observar la etapa o división de estas en tres, las cuales son las más importantes, tenemos entre estas la alarma, resistencia y agotamiento(Peiró, 2001).



Figura 1: Fases del estrés
Fuente: Melgosa (1979).

Fisiológicamente el impacto de la respuesta al estrés en el cuerpo humano es profundo, los organismos amenazados por el ambiente sufren cambios fisiológicos a través de la activación

de glándulas, fundamentalmente el hipotálamo, la glándula pituitaria y las glándulas suprarrenales que impulsarán al abdomen. (Acevedo, 2001).

Los desórdenes físicos como dolor de cabeza por tensión, migraña, síndrome del intestino irritable, disminución de la resistencia a enfermedades (resfriado y otras enfermedades "virales"), asma, dermatitis, psoriasis, dolor de espalda, gastritis, aumento de la presión arterial alta, estos síntomas suelen ir acompañados principalmente de la fatiga, el rutina de los horarios para dormir, la pérdida o aumento de peso que se genera en por los desórdenes en los hábitos alimenticios, en el ámbito laboral, las personas afectadas por esta etapa tratan de disimular sus síntomas hasta sentirse abrumados e incontrolables (Peiró y Rodríguez, 2008). Los desórdenes emocionales son la depresión, la ansiedad e incluso la ideación suicida, el desarrollo en esta etapa puede conducir a un bajo rendimiento laboral y el bajo autoestima logrando que el colaborador adopte una actitud negativa hacia el trabajo. (Lazarus, 1997) por ende la comprensión de los síntomas de los trastornos mentales o los síntomas de disfunción mental es la dificultad para concentrarse donde se evidencia un retraso perpetuo aumentando el ausentismo y logrando el acrecentamiento de errores y excusas, así como también logra una pérdida repentina de memoria.

Las dimensiones fundamentales que se tiene son seguridad en el empleo relacionado a el trabajo y rol de antigüedad, la importancia que tiene las herramientas los equipos de trabajo y la seguridad en el empleo que la empresa les pueda brindar, evaluar si existe confusión de roles en la empresa; el factor 2 se puede considerar a la carga laboral o trabajo excesivo si el estrés laboral relacionado a la concentración y rendimiento afecta psicológicamente al colaborador y como factor 3 basado en las relaciones interpersonales y las perspectivas de avance profesional, estas dimensiones se ven reflejadas en base a varios modelos de estrés entre los cuales están como indica Peiró y Rodríguez (2008) que en el año 1962 se planteó un modelo socio-ambiental por French y Khan, este modelo propone que el entorno social, que se centra en la relación entre estrés, salud mental y salud física, McGrath en el año 1976, desarrolló un modelo basado en procesos periódicos, las características de un episodio de estrés son cuatro elementos básicos: condición, condición percibida, elección de respuesta y comportamiento (Peiró, 2001). Cuando Peiró 1999a citado en Peiró (2001) se refiere a estrés laboral da diferentes clasificaciones para los estresores, en su libro desencadenantes del estrés laboral clasifica las variables moduladoras ambientales y personales sus factores y como se ven relacionadas estas (ver figura 3)

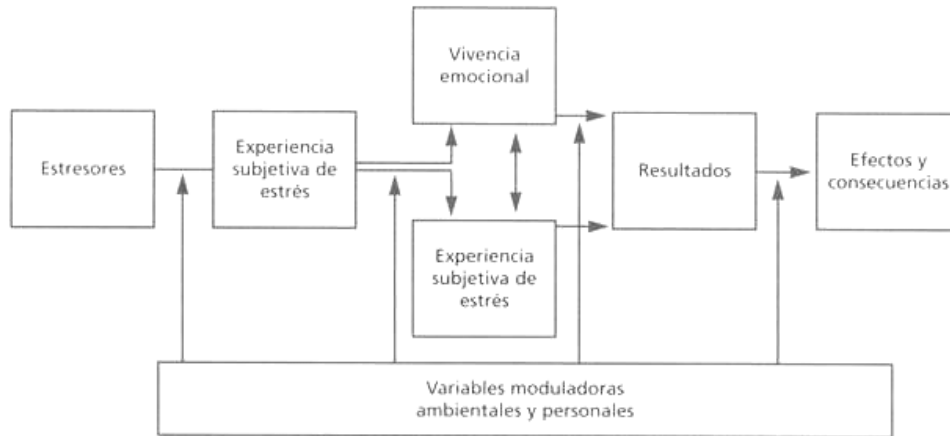


Figura 2: Modelo clásico de estrés laboral
 Fuente: Peiró (2001).

Basado en la experiencia y la investigación, el modelo del Instituto Nacional de Salud y seguridad Ocupacional (NIOSH), respalda la opinión que las condiciones laborales es un factor importante que causa estrés laboral. Sin embargo, no se puede ignorar el papel de los factores personales y de otro tipo pueden intervenir para aumentar o disminuir este efecto, como las condiciones estresantes de trabajo y el riesgo que se toma para adquirir una enfermedad, ver figura 4.

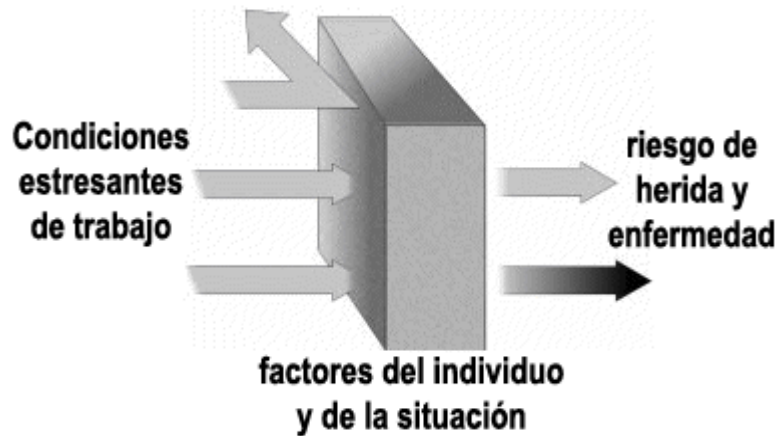


Figura 3. Esquema de NIOSH del estrés de Trabajo
 Fuente: Peiró y Rodríguez (2008).

La medición del estrés se basa en la presión laboral afectará la felicidad y el trabajo normal de los trabajadores dentro de la entidad, es decir los colaboradores conjuntamente con los gerentes y responsables de recursos humanos deberían formular políticas de gestión sanitaria, incluida la presión del trabajo. Todas las partes interesadas deben promover la implementación del plan, participar, se debe observar la presión que generan los

colaboradores. Para evaluar los riesgos del estrés laboral actualmente existen varios métodos de diferentes autores para medir este riesgo.

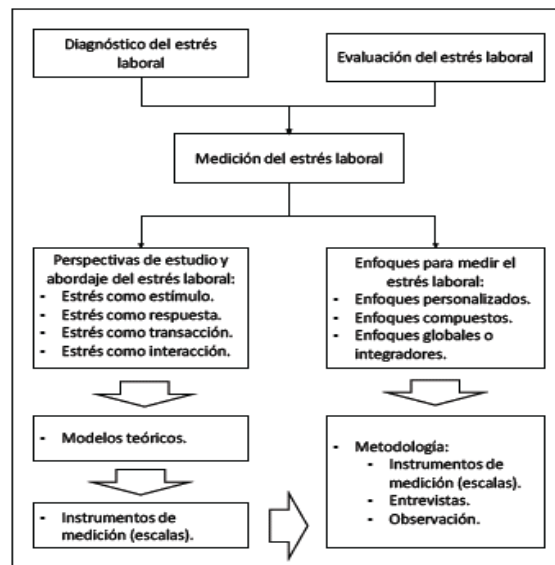


Figura 4: Medición del estrés laboral.

Fuente: Patlán (2019).

Las consecuencias se dan en diferentes niveles como el cognitivo donde la persona se siente incapaz de evaluar con precisión la situación actual ni de predecirla en el futuro. Además, la forma de pensar no sigue el patrón lógico y coherente dentro del orden, sino que es caótica (Naranjo, 2009); el nivel emocional crea desequilibrio físico real, también existe la sospecha de una nueva enfermedad (hipocondría), irritabilidad, intolerancia y descuido de los demás, la frustración aumenta, en el nivel fisiológico se ve en la demanda del individuo expresada en una determinada respuesta como la tensión (Morrison y Bennett, 2008).

En cuanto a el desempeño laboral individual es considerado como la base para que la organización se desarrolle bien llegando a el éxito, con un trabajo eficaz y eficiente dentro de la organización, lo que traerá motivación y tranquilidad a los empleados, y mantendrá a los empleados en un buen estado emocional y les hará funcionar bien (Pedraza y Conde, 2010). Chiavenato (2000) revela que el desempeño laboral viene a ser una conducta de los colaboradores para lograr los objetivos y posterior mente conseguir cumplir las metas, a la vez que esta sea una estrategia personal de cada colaborador para alcanzar los objetivos. Según Zeinabadi (2010), que el desempeño en las organizaciones es un proceso emergente del rendimiento en equipo, ya que este genera positivamente un buen rendimiento a nivel organizacional, y está a la vez tiene en cuenta los resultados en comparación con lo que se había planificado según los objetivos y los resultados esperados.

Entre las dimensiones fundamentales se tiene: rendimiento en la tarea o trabajo, comportamientos contraproducentes y rendimiento en el contexto ya que estas son herramientas que permiten demostrar como objetivos personales de cada persona influye en la organización. De esta forma, se puede medir el desempeño de manera integral, sistemática y objetiva, y se puede integrar el comportamiento de los profesionales del desempeño y obtener resultados, así mismo se puede mejorar el rendimiento, aumentar la productividad y la calidad y mejorar la relación entre superiores y empleados (Logan y Ganster, 2005). Evaluar el desempeño laboral individual es importante porque este afecta a la productividad de la empresa y evaluarlo permite relativamente detectar debilidades, fortalezas y errores, detectar sesgos y agentes externos, sirve para revelar y determinar que factor perturba la eficiencia del colaborador, a la vez que se debería analizar los factores externos que afectan el rendimiento del colaborador que generan altos índices de estrés, se debería efectuar planes estratégicos que logren incentivar la estimulación y participación de los colaboradores en una entidad así mismo se debería crear planes de formación para aquellos colaboradores para generar seguridad en el trabajo o relativamente brindar un ascenso dentro de la entidad así incentivar al talento interno además de lograr establecer planes de carrera, claramente coherentes con los planes y metas de la organización.

Los tipos de evaluación de desempeño, representa ventajas y desventajas, el encargado de este tipo de evaluaciones, sea cualquiera que se haya escogido es el departamento de recursos humanos de una entidad porque además es el responsable de decidir quién se adapta mejor a los objetivos, misión y valores de organización.

Las evaluaciones pueden efectuarse de modo individual y por oficinas o equipos. Como la autoevaluación, se ha demostrado que el calificarse o evaluarse así mismo los colaboradores se ven más comprometidos con la entidad, el modelo de evaluación del desempeño 90° se encargará de dar un feedback para obtener el resultados de saber e identificar las fortalezas y debilidades del colaborador y la empresa, el modelo de evaluación de desempeño 180°, evalúa si existe responsabilidades simultáneas para evaluar cómo es y cómo trabaja una persona; el modelo de evaluación del desempeño 270° brinda una valoración útil que permite optimizar la comunicación y el trato entre jefe y subordinado y esto hace que se pueda llegar más rápido a los objetivos marcados, en este modelo la opinión se da de manera anónima, en el modelo de evaluación del desempeño 360° consiste en la exclusión de la idea de que

es el jefe o encargado superior al del colaborador es el único competente para valorar el rendimiento de un trabajador (Pedraza y Conde, 2010).

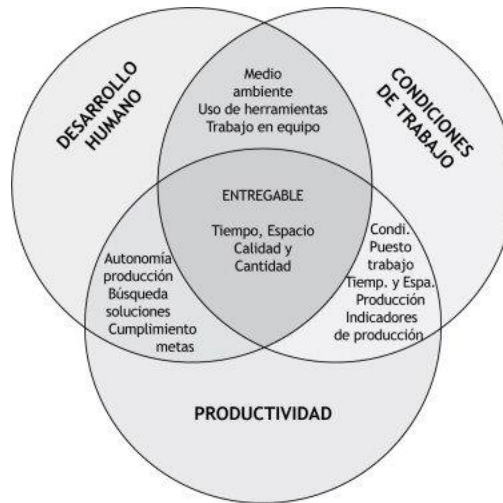


Figura 5: Dimensiones del desempeño laboral.
Fuente: Álava y Gómez (2016)

En la figura 6 se puede observar que las dimensiones de desempeño laboral están estrechamente relacionadas, según Goodman y Svvanetek (1999) consideran que el desempeño laboral evalúa también el desempeño en el rol y desempeño fuera del rol. El primer tipo se refiere a las actividades especificadas en el contrato; el segundo tipo se refiere a las actividades especificadas en el contrato. La segunda categoría está relacionada con el comportamiento más allá del contrato, por lo contrario los colaboradores discurren en que la efectividad en una entidad debe ir más allá de los comportamientos mencionados, esto es importante porque forman la organización de actividades y procedimientos de trabajo y los entornos psicológicos (Wood et al., 2008). El comportamiento extra-rol, también conocido como comportamiento de ciudadanía organizacional promueve la mejora continua, presta atención a la participación de los colaboradores y la defensa del sistema organizativo mejora el desempeño laboral.

Según Zeinabadi (2010) y Zhu (2013) menciona que la teoría del rol viene a ser hipótesis de psicología social que busca explicar la consistencia y diferencia de los comportamientos individuales, el rol de los individuos en su entorno social, la conducta In-role o IRB se refiere a como una persona se comporta frente a su trabajo y sus funciones específicas, si el colaborador cumple con sus tareas dentro de la organización, y cumple con las expectativas que tiene el empleador será medido mediante los niveles alto, bajo o medio.

Finalmente, el estrés laboral y el desempeño laboral individual, causa efectos negativos y alarmantes en las entidades públicas y organizaciones privadas, la presión laboral que enfrentan los colaboradores son clave ya que representan una alarma para la entidad logrando disminuir abruptamente el funcionamiento normal y sus resultados los cuales pueden ser mala salud o alto estrés laboral no puede aprovechar al máximo el talento de sus empleados. Por lo tanto, en un sistema globalizado donde cada vez es más competitivo afectará el resultado y la supervivencia de la propia entidad (Stavroula et al., 2004). Es muy importante determinar como el estrés laboral es un factor alarmante y afecta a las organizaciones o entidades demostrándose un aumento de absentismo, muy poca dedicación al trabajo, un bajo desempeño laboral individual afectando la productividad, además de que quejas de los beneficiarios y/o consumidores se incrementan, estos se pueden adicionar los dificultades legales conllevando a un desgaste de la imagen corporativo por ende es importante mantener el autocontrol porque el estrés es el resultado de un manejo inadecuado de la vida diaria; el estrés debe evitarse porque causa enfermedades y afecta las relaciones interpersonales entre los mismos colaboradores que trabajan en una misma entidad, el estrés se manifiesta lentamente y es importante tomar acciones en el tiempo correcto, no mostrar resistencia y evitar caer en el agotamiento mental y físico presentando una alarma a la entidad y no tratarlo en un tiempo adecuado se puede convertir en evestres que es valorado como un nivel positivo del estrés, convirtiéndolo en adrenalina mejorando la capacidad y nivel de respuesta ante un factor negativo.

III. METODOLOGÍA

Los métodos en una investigación son herramientas para alcanzar y estudiar datos y el método de investigación está establecida por el problema de investigación y la obtención de datos para su análisis. Por ello, contamos con métodos deductivos e inductivos, en una investigación cuantitativa que corresponde al análisis de la fiabilidad y validez de los datos estadísticos obtenidos (Bernal, 2006).

El método de la investigación es deductivo con un enfoque cuantitativo se hace el uso de datos estadísticos para establecer los comportamientos de la población estudiada (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018). Este enfoque ayuda a que la investigación se desarrolle de manera directa, verificandolos estadísticamente.

3.1. Tipo y diseño de investigación:

Tipo de investigación:

La investigación es básica, esta investigación nos ayuda a adaptar instrumentos de medición (Bernal, 2006).

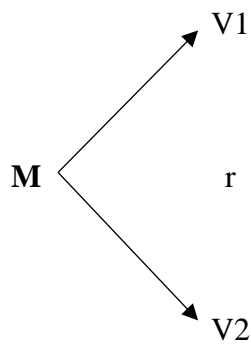
En esta investigación se desarrolla la investigación descriptiva – correlacional que, según el nivel del conocimiento en la investigación, donde se busca determinar la relación existente entre estrés laboral y desempeño laboral individual, donde para la primera variable, se ha tomado como dimensiones la seguridad en el empleo, carga laboral o trabajo excesivo, relaciones interpersonales. Para la segunda variable sus indicadores son rendimiento en la tarea o laboral, comportamientos contraproducentes, rendimientos en el contexto. Para los objetivos específicos uno, dos y tres se buscará determinar el grado de asociatividad.

Diseño de investigación:

El diseño de la investigación es no experimental, correlacional transversal.

Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), afirman que este tipo de diseño de investigación es donde se analiza a los sujetos en su ambiente natural guardar dando estrecha relación con el planteamiento del problema, objetivos y el alcance del estudio.

Esquema:



M: Es la muestra es decir los colaboradores de la empresa ENACO S.A.

V1: Estrés laboral

r: Relación entre las variables 1 y 2.

V2: Desempeño laboral individual

3.2. Variables y operacionalización:

Las variables analizadas en el presente trabajo de investigación son el estrés laboral y desempeño laboral individual donde:

3.2.1. Operacionalización de variables

3.2.1.1. Variable 1: Estrés laboral

Ocurre debido a una imposición y presión excesivas en el entorno de trabajo, que también se considera un desequilibrio entre los requisitos laborales y la capacidad o los recursos para cumplir eficazmente con los requisitos laborales. (Cavanaugh et al., 2000). Los problemas psicológicos generados por las presiones u otros factores en el entorno físico del lugar de trabajo.

➤ *Dimensiones e indicadores*

- ✓ Seguridad en el empleo
 - Trabajo y rol de antigüedad
 - Relaciones
 - Herramientas y equipos de trabajo
 - Perspectivas de avance profesional

- ✓ Carga laboral y/o trabajo excesivo
 - Contenido de trabajo.
 - Efectividad del desempeño
 - Riesgos psicosociales
- ✓ Relaciones interpersonales
 - Conflicto o descontento con los colegas
 - Sentirse aislado en el trabajo

3.2.1.2. Variable 2: Desempeño laboral individual

Se entiende como el rendimiento del colaborador al realizar sus tareas requeridas en un ambiente de trabajo específico que demuestran aptitud en la entidad (Quintero et al., 2008), es considerada también la medida de qué tan bien alguien realiza determinadas tareas en su lugar de trabajo, esto se basa en el esfuerzo que el colaborador emplee.

➤ *Dimensiones e indicadores*

- ✓ Rendimiento en la tarea.
 - Eficacia del desarrollo laboral individual
 - Resultados óptimos
- ✓ Comportamientos contraproducentes.
 - Deficiencia de resolución de problemas
 - Baja asertividad laboral
- ✓ Rendimiento en el contexto.
 - Planificación del trabajo
 - Participación óptima.

3.3. Población, muestra y muestreo

Población:

La población de estudio de la investigación estuvo constituida por todos los colaboradores de la Empresa ENACO, Puno 2020, según la tabla 1; la muestra fue seleccionada por conveniencia de tipo censal.

Tabla 1*Relación de colaboradores de la empresa ENACO S.A.*

Cargo en la entidad	Nº de colaboradores
Gerente de comercio tradicional	1
Asistente	1
Analista comercial encargado	1
Analista contable	1
Supervisor de comercio tradicional	1
Fiscalizador	1
Representante de fiscalización	2
Responsable de la Unidad operativa Puno	4
Responsable de la Unidad operativa Arequipa	1
Responsable de la Unidad Operativa Sandía	1
Logística	1
Auxiliar de almacén	1
Total de colaboradores	16

Relación de colaboradores de la empresa ENACO S.A.

Fuente: Elaboración propia

El tamaño de la muestra se realizará siguiendo el criterio de la estadística, para el estudio se utilizó el muestreo no probabilístico por conveniencia de tipo censal porque la población es pequeña, en este tipo de muestra se selecciona el 100% de la población es decir todos los sujetos vienen a ser considerados (Bernal, 2006).

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica que se utilizó en la investigación fue la encuesta en base a la escala de Likert, los instrumentos que se adaptaron y validaron fueron:

- ✓ Cuestionario de encuesta Job stress scale.
- ✓ Escala de Rendimiento laboral individual.

3.4.1. Validez y confiabilidad

La recolección de datos en un instrumento de evaluación debe demostrar validez y confiabilidad, la evaluación se basa en que la prueba se lleva a cabo de una manera que está concebida, cuidadosamente diseñada y aplicada (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018). La confiabilidad del instrumento de

medición de los colaboradores en la entidad fue en base a la matriz de los instrumentos ya que estos cuentan con las dos variables de estudio, ambas variables fueron sometidos a un análisis de confiabilidad, calculo que se realizó por la fórmula del coeficiente de confiabilidad Alfa de Cronbach, la prueba piloto que se aplicara a 15 colaboradores, realizándose el análisis respectivo ver Anexo

Al someter el instrumento al análisis de fiabilidad de las variables y sus dimensiones se considera lo siguiente:

La valoración para la variable estrés laboral fue:

- ✓ 19 a 44 = Bajo estrés
- ✓ 45 a 70 = Estrés moderado
- ✓ 70 a 95 = Alto estrés

La valoración para la variable desempeño laboral individual fue:

- ✓ 16 a 37 = Nivel bajo
- ✓ 38 a 59 = Nivel medio
- ✓ 60 a 80 = Nivel alto

La fiabilidad de la variable 1 alcanza un puntaje mayor a 0,805 considerando las dimensiones y evaluación de 16 ítems, el grado de confiabilidad de la variable estrés laboral alcanzó un puntaje mayor a 0,824 considerando las dimensiones, factores e ítems el instrumento es aceptable, instrumento que evaluó 19 ítems véase Anexo N° 5 en las tablas 18 y 19 donde se representa el resumen del procesamiento de los ítems de los dos instrumentos de evaluación todos ítems fueron válidos al 100% por ende ningún elemento fue excluido para el análisis de confiabilidad.

3.5. Métodos de análisis de datos

El análisis estadístico fue Rho de Spearman para estudiar la asociatividad de las variables, para el análisis de datos se utilizó la estadística descriptiva lo cual nos permite explicar los resultados de la investigación para el análisis estadístico se

utilizó el Software IBM-SPSS versión académica, además de realizar la correlación Rho de Spearman se contrastó la hipótesis de las variables, donde se puede inferir que se aplicara la prueba estadística no paramétrica (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018; Lind et al., 2012).

3.6. Aspectos éticos

La investigación salvaguarda en primer lugar a la propiedad intelectual de los autores que fueron mencionados en la investigación están tienen consideración en las teorías y/o conocimientos diversos, haciendo el uso de las citas apropiada y correctamente. Segundo, se ha considerado hacer la aplicación del instrumento para las dos variables con la autorización de cada colaborador para evitar vulnerar sus derechos, así como se contó con la autorización de la entidad para el desarrollo de la encuesta.

IV. RESULTADOS

En la presente investigación los cuestionarios se desarrollaron por los 16 colaboradores de la empresa por medio de un cuestionario en base Likert.

Al fin de dar respuesta a cada una de las interrogantes planteadas, presentamos las tablas y figuras tabuladas en función a los objetivos específicos.

Objetivos:

Objetivo general:

- Determinar la relación del estrés laboral y el desempeño laboral individual en la Empresa Nacional de la Coca S.A., Puno 2020

Objetivos específicos:

- a) Analizar la relación que existe entre seguridad en el empleo y desempeño laboral individual en la Empresa Nacional de la Coca S.A.
- b) Establecer la relación entre carga laboral y el desempeño laboral individual en la Empresa Nacional de la Coca S.A.
- c) Establecer la relación entre relaciones interpersonales y el desempeño laboral individual en la Empresa Nacional de la Coca S.A.
- d) Determinar el nivel estrés laboral en la Empresa Nacional de la Coca S.A., Puno 2020.
- e) Determinar el nivel de desempeño laboral individual en la Empresa Nacional de la Coca S.A., Puno 2020.

Hipótesis:

Hipótesis general:

Existe relación entre el estrés laboral y el desempeño laboral individual en la Empresa Nacional de la Coca S.A., Puno 2020.

Hipótesis específicas:

- Existe relación positiva entre seguridad en el empleo y desempeño laboral individual en la Empresa Nacional de la Coca S.A.

- Existe relación negativa ente carga laboral y el desempeño laboral individual en la Empresa Nacional de la Coca S.A.
- Existe relación entre relaciones interpersonales y el desempeño laboral individual en la Empresa Nacional de la Coca S.A.
- El nivel de estrés laboral es significativo en la Empresa Nacional de la Coca S.A., Puno 2020.
- El nivel del desempeño laboral individual es significativo la Empresa Nacional de la Coca S.A., Puno 2020.

4.1 Resultados en función a los objetivos de la investigación

Tabla 2

Relación del estrés laboral y el desempeño laboral individual en la Empresa Nacional de la Coca S.A.

		Estres laboral	Desempeño laboral individual
Estres laboral	Correlación Rho de Spearman	1	0.643
	Sig. (bilateral)		0.007
	N	16	16
Desempeño laboral individual	Correlación Rho de Spearman	0.643	1
	Sig. (bilateral)	0.007	
	N	16	16

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

Fuente: Elaboración propia

La tabla 2 indica el coeficiente de correlación Rho de Spearman este es de 0.643, lo cual indica una asociación positiva moderada fuerte entre ambas variables, lo cual concluye que, a mayor desempeño laboral individual mayor es el estrés laboral de los colaboradores de la empresa ENACO S.A., a un nivel de significancia de 0.05. Haremos una prueba t para el coeficiente de correlación y determinar si la correlación $r=0.643$ se debió o no a la casualidad

H0: Hipótesis nula: La correlación en la población es cero.

$$H_0: P_{xy} = 0$$

H1: Hipótesis alterna: La correlación en la población es diferente de cero.

$$H_1: P_{xy} \neq 0$$

Haremos una prueba de dos colas cuya fórmula para el estadístico *t*-student del coeficiente de correlación es:

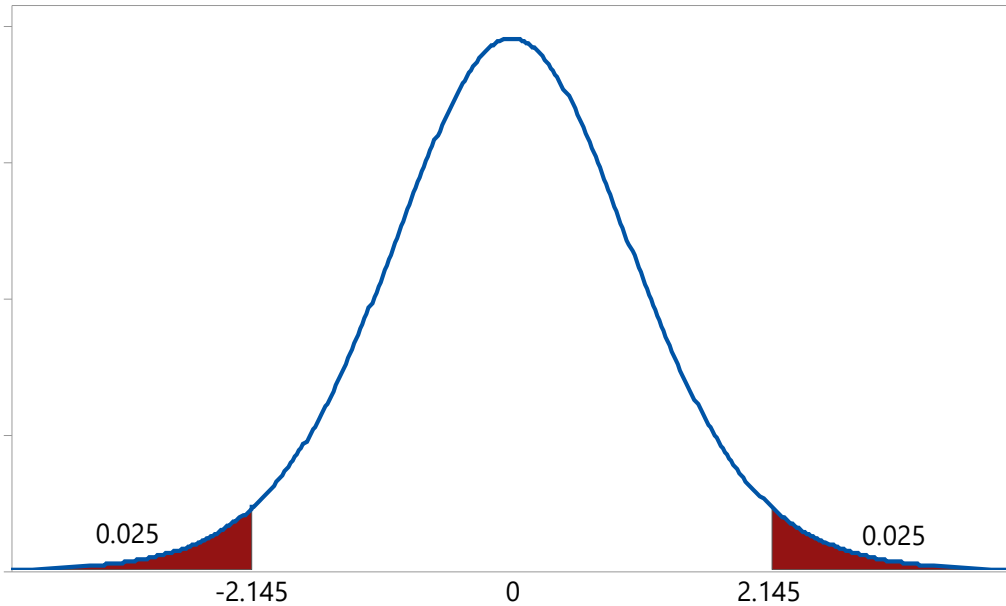
$$t = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Con n-2 grados de libertad

Con un nivel de significancia de 0.05, ubicamos el valor crítico de +/- 2.020 con n-2 = 16-2 = 14 grados de libertad (ver figura 8).

Figura 6

Gráfica de distribución t-student



Nota: El gráfico representa la distribución t-student para 14 grados de libertad.

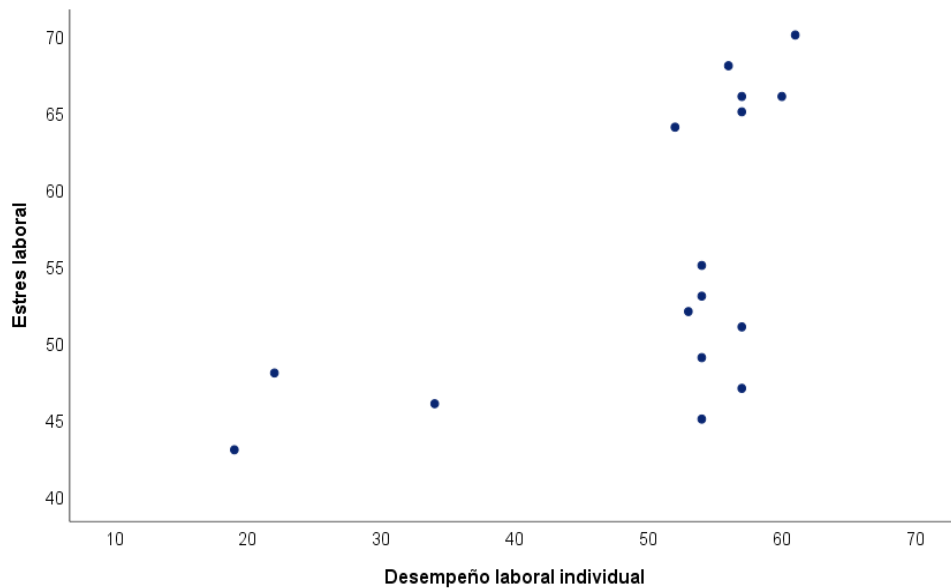
Aplicamos la fórmula descrita anteriormente con el coeficiente de correlación calculado $r=0.643$

$$t = \frac{0.643\sqrt{16-2}}{\sqrt{1-0.643^2}} = 3.14$$

El valor t calculado ($t=3.14$) se encuentra en la zona de rechazo; por ello se rechaza H_0 con el nivel de significancia 0.05. Esto significa que la correlación entre la población no es cero. Por lo tanto, podemos inferir que, a mayor desempeño laboral individual se da mayor estrés laboral. El diagrama de dispersión en la figura 6 corrobora lo contrastado.

Figura 7

Diagrama de dispersión entre las variables



Nota: El diagrama representa una correlación positiva entre las variables.

Tabla 3

Relación que existe entre seguridad en el empleo y desempeño laboral individual en la Empresa Nacional de la Coca S.A.

Rho de Spearman		Seguridad en el empleo	Desempeño laboral individual
Seguridad en el empleo	Coeficiente de correlación	1.000	,608*
	Sig. (bilateral)		.013
	N	16	16
Desempeño laboral individual	Coeficiente de correlación	,608*	1.000
	Sig. (bilateral)	.013	
	N	16	16

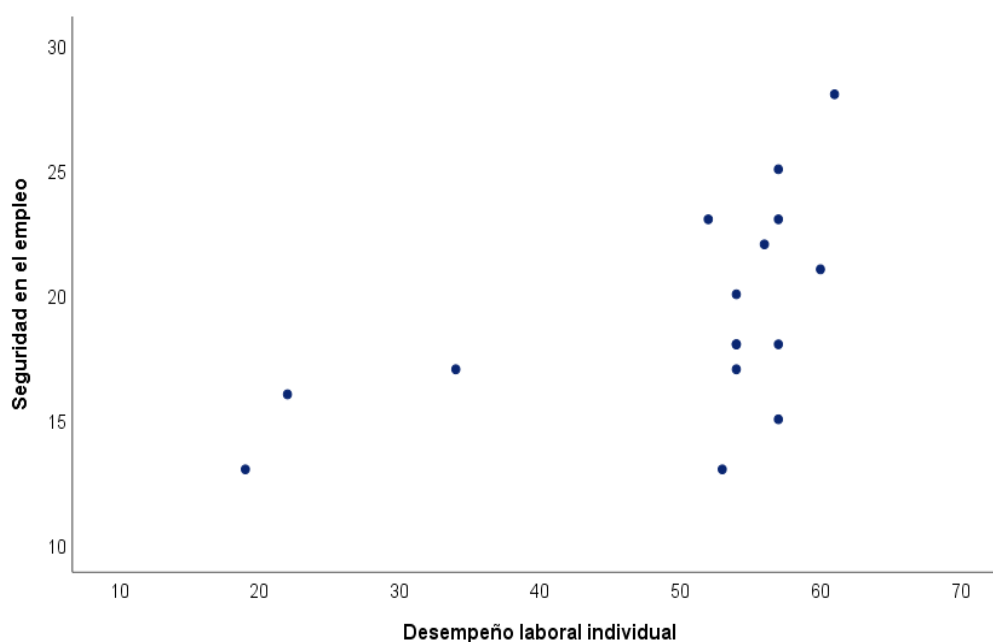
*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia.

De la tabla 3, los resultados muestran una prueba altamente significativa con un valor $p=0,13$ (sig.) es mayor a 0,01, por lo tanto, el desempeño laboral individual y seguridad en el empleo tiene una relación ($r = 0.608$). Por lo tanto, podemos inferir que a mayor seguridad en el empleo mayor será el desempeño laboral individual en la entidad.

Figura 8

Diagrama de dispersión entre seguridad en el empleo y desempeño laboral individual de la Empresa Nacional de la Coca - ENACO S.A.



Nota: El diagrama representa una correlación positiva entre las variables, en este diagrama se puede inferir que a mayor seguridad en el empleo mayor será el desempeño laboral individual en la entidad.

Tabla 4

Relación entre carga laboral y el desempeño laboral individual en la Empresa Nacional de la Coca S.A.

Rho de Spearman		Carga laboral	Desempeño laboral individual
Carga laboral	Coeficiente de correlación	1,000	,619*
	Sig. (bilateral)	.	,011
	N	16	16
Desempeño laboral individual	Coeficiente de correlación	,619*	1,000
	Sig. (bilateral)	,011	.
	N	16	16

* La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

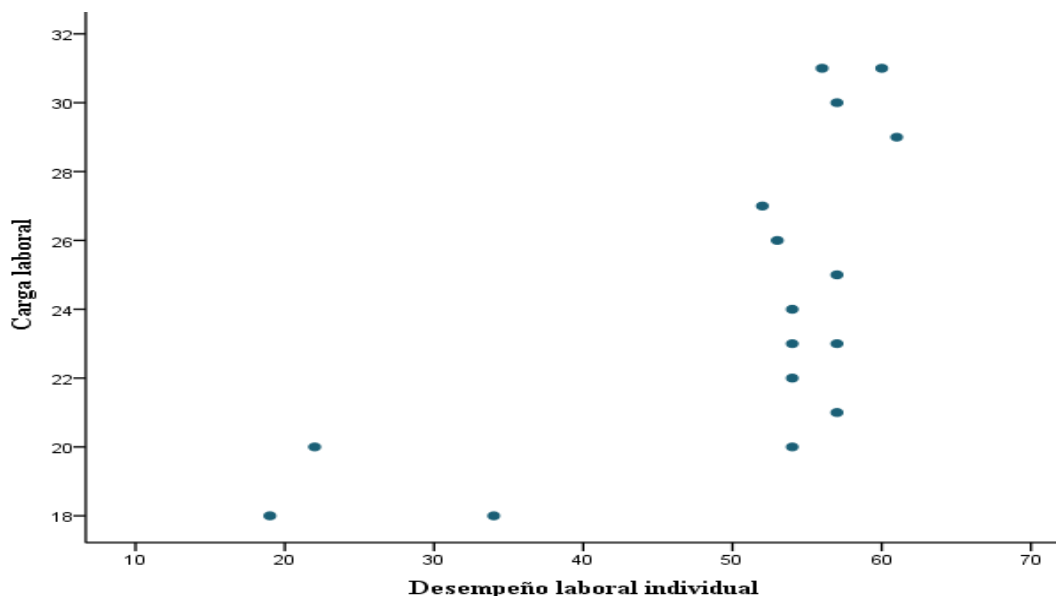
Fuente: Elaboración propia.

En la tabla 4, los resultados muestran una relación significativa con un valor $p=0,011$ (sig) es menor a 0,05, por lo que se demuestra que si existe una relación significativa entre carga laboral y desempeño laboral individual en los trabajadores

de la Empresa Nacional de la Coca - ENACO S.A., siendo esta relación Rho de Spearman ($r = 0.619$).

Figura 9

Diagrama de dispersión entre carga laboral y desempeño laboral individual de la Empresa Nacional de la Coca - ENACO S.A.



Nota: El diagrama representa una similitud positiva entre las variables, en este diagrama se puede inferir que a que a mayor carga laboral mayor disminuiría el desempeño laboral individual en la entidad.

Tabla 5

Relación entre relaciones interpersonales y desempeño laboral individual

Rho de Spearman		Relaciones interpersonales	Desempeño laboral individual
Relaciones interpersonales	Coefficiente de correlación	1,000	0.515
	Sig. (bilateral)	.	0.16
	N	16	16
Desempeño laboral individual	Coefficiente de correlación	0.515	1,000
	Sig. (bilateral)	0.16	.
	N	16	16

* La correlación significativa en el nivel 0.05 (2 colas).

Fuente: Elaboración propia.

En la tabla 5 se observa una relación significativa con un valor $p=0,016$ (sig) es menor a 0,05 donde se concluye que, si existe relación moderada entre las relaciones interpersonales y el desempeño laboral individual, siendo esta relación Rho de Spearman ($r = 0.515$). Por lo

tanto, podemos inferir que a mayor relación interpersonal de los colaboradores mejoraría el desempeño laboral individual en la entidad.

Tabla 6

Nivel del estrés laboral en la Empresa Nacional de la coca ENACO S.A

		Colaborador	%
Estrés laboral	Bajo estrés	1	6.3%
	Estrés moderado	15	93.8%
	Alto estrés	0	0.0%
	Total	16	100.0%

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 6 se observa que la percepción general del nivel del estrés laboral de la empresa ENACO S.A. se observó que de todos los colaboradores el 93.8% representa un nivel de estrés moderado y el 6.3% un estrés bajo, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna se concluye que, el nivel de estrés laboral es significativo en la Empresa Nacional de la Coca ENACO S.A., Puno 2020.

Tabla 7

Nivel de desempeño laboral individual en la Empresa Nacional de la coca ENACO S.A

		Colaborador	%
Desempeño laboral individual	Nivel bajo	3	18,8%
	Nivel medio	11	68,8%
	Nivel alto	2	12,5%
	Total	16	100,0%

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 7 se observa que la percepción general del nivel del estrés laboral de la empresa ENACO S.A. que el 68.8% representa un nivel medio de desempeño laboral individual, el 18.8% un nivel bajo y solamente el 12.5% un nivel alto, demostrando el nivel del desempeño laboral individual es significativo la Empresa Nacional de la Coca ENACO S.A., Puno 2020.

V. DISCUSIÓN

Habiéndose determinado y analizado los resultados en la investigación se ha comprobado, que existe relación entre el estrés laboral y el desempeño laboral individual en la Empresa Nacional de la Coca S.A., Puno 2020.

En la tabla 2 el coeficiente Rho de Spearman, al igual que el coeficiente de correlación de Pearson varia en el intervalo de -1.00 a +1.00. En nuestro caso, dicho coeficiente es de 0.643, lo cual indica una asociación positiva moderada fuerte entre ambas variables,

lo cual concluye que, a mayor desempeño laboral individual mayor es el estrés laboral de los colaboradores de la empresa ENACO S.A.

Todos los resultados fueron obtenidos del instrumento elaborado correspondiente a las variables de estudio aplicado a todos los colaboradores de la empresa nacional de la coca – ENACO S.A., estos instrumentos de investigación fueron los más precisos posibles para la medición de ambas variables, las técnicas permitieron realizar un análisis de fiabilidad de los instrumentos aplicados, certificando estos resultados mediante alfa de Cronbach ($\alpha = ,827$) para estrés laboral teniendo un grado de confiabilidad y validez alto, y el coeficiente de alfa de Cronbach ($\alpha = ,80.5$) para el desempeño laboral individual el cual indica un grado bueno de confiabilidad y validez.

De los resultados obtenidos, es importante resaltar que la mayoría tienen similitud con investigaciones anteriores, la similitud se centra en la relación de los factores del estrés laboral en el desempeño laboral individual, considerando que estas investigaciones se realizaron en las empresas contando con una pequeña cantidad de colaboradores.

Así mismo coincide con Fernández (2008), en su trabajo de investigación determino que existe relación significativa entre estrés laboral y desempeño laboral de los trabajadores, aceptándose dicha información según los resultados obtenidos donde Rho de Spearman fue $r=0.608$ para ambas variables.

Según Leon (2017) en su trabajo de investigación determinó según sus resultados que la motivación influenciada por la seguridad del empleo de los trabajadores influye en el desempeño de cada colaborador, así mismo Sum (2015) indica que la seguridad del empleo tiene una relación alta con el desempeño laboral, esta motivación influye en la el desempeño de cada colaborador, se acepta dichas afirmaciones ya que según los resultados obtenidos la seguridad en el empleo tiene relación positiva significativa en el desempeño laboral individual siendo el coeficiente Rho de Spearman es igual a $.698$ ($r = 0.698$) y este influye en el grado o nivel de desempeño de cada colaborador, aceptándose dicha afirmación según los resultados obtenidos.

Así mismo lo que concierne a la correlación de las relaciones interpersonales con el desempeño laboral individual se coincide con Álava y Gómez (2016); Chayña (2017); Tamayo y Romero (2019) estos autores afirman que existe influencia y correlación de

las relaciones interpersonales de cada colaborador en el desempeño laboral, aceptando esta afirmación ya que si la comunicación interna o las relaciones internas son buenas el desempeño laboral individual va a aumentar, además de que si las relaciones interpersonales mejoran el clima laboral mejora así mismo el desempeño laboral individual de los colaboradores, determinando que si existe una relación para ambas variables ($r = 0.515$)

Por otro lado López (2009); Reátegui (2019); Salirossas y Santamaría (2018) en sus trabajos de investigación mencionan que un estrés laboral influye en el desempeño de los colaboradores de una entidad, por otro lado la OMS indica que cuando el nivel de estrés laboral es moderado representa una alarma a nivel psicológico, físico; García (2016) determina que existen más probabilidades de que el colaborador enferme, mientras que Vidal (2018) menciona que si se realizara planes de prevención frente al estrés laboral se evitarían estas enfermedades, se aceptan dichas afirmaciones ya que según los resultados el nivel de estrés laboral es significativo en la Empresa Nacional de la Coca S.A ya que los colaboradores mostraron un nivel moderado de estrés laboral en la entidad.

Es importante mencionar que el nivel del desempeño laboral individual es significativo la Empresa Nacional de la Coca S.A., Puno 2020, como mencionan Nieto Rosado (2018) entendiéndose que si el desempeño laboral es alto o medio se determinara una correcta percepción de eficiencia y eficacia del colaborador frente a su trabajo, además de que determinar el nivel de desempeño tiene tendencias positivas, aceptándose dicha afirmación según los resultados obtenidos.

Finalmente es preciso mencionar que se tiene un hallazgo con evidencia estadística de una prueba significativa donde se determina que existe una relación estadísticamente significativa entre estrés laboral y desempeño laboral individual en la empresa ENACO S.A., los principales resultados obtenidos fueron que existe correlación significativa entre las dimensiones seleccionadas en la investigación.

VI. CONCLUSIONES

Primera. El estrés laboral afecta el desempeño laboral individual de los colaboradores de la Empresa Nacional de la coca ENACO S.A, lo que se demuestra según los resultados donde se determina que si existe una relación estadísticamente significativa con un nivel de 0.05 entre el estrés y el desempeño laboral individual de los colaboradores de la empresa ENACO S.A., llegando a la conclusión de que para mejorar el desempeño laboral individual de un colaborador se debe manejar de forma adecuada el estrés laboral de los mismos.

Segunda. Según los resultados el análisis estableció que si existe relación positiva entre seguridad en el empleo y desempeño laboral individual en la Empresa Nacional de la Coca – ENACO S.A ($r= 0.608$), ya que es importante determinar un seguro y calidad de los colaboradores dentro de la entidad, esta dimensión es un factor fundamental para generar motivación y optimizar el desempeño laboral individual en la entidad.

Tercera. De las dimensiones carga laboral y el desempeño laboral individual en la empresa ENACO S.A, se demuestra que tiene un grado de correlación significativa siendo $r= 0.619$, donde se puede inferir que la carga laboral o el trabajo excesivo en la empresa se relaciona significativamente con el desempeño laboral individual.

Cuarta. De la relación entre relaciones interpersonales y el desempeño laboral individual en la Empresa Nacional de la Coca ENACO S.A, se demostró que este tiene relación significativa ($r = 0. 515$), lo que nos puede indicar las relaciones interpersonales es un factor que influye en los trabajadores entendiendo que su desempeño laboral individual es de nivel medio.

Quinta. El nivel de estrés laboral es moderado en la empresa ENACO S.A., siendo la percepción general de un 93.8% según los resultados obtenidos, esto nos puede indicar que el colaborador aun es productivo

Sexta. El nivel de desempeño laboral individual en la empresa ENACO S.A. es de nivel medio ya que el 68.8% de colaboradores manifestaron que tienen una evaluación

media en cuanto al rendimiento de su trabajo y contexto personal y esta vendría a ser su percepción general.

VII. RECOMENDACIONES

1. De la existencia de una relación significativa entre estrés laboral y desempeño laboral individual de los colaboradores en la empresa ENACO S.A. se recomienda al encargado implementar un rol de capacitaciones donde se fomente el trabajo en equipo y se reduzca los niveles de estrés, los factores psicológicos y físicos y así se plantea elaborar un plan estratégico para reducir el estrés laboral en la empresa ENACO S.A., al elaborar el plan estratégico debe basarse en la optimización de los factores estudiados en el presente trabajo de investigación y así poder tomar mejores decisiones para reducir el nivel estrés laboral en la entidad y optimizar el desempeño laboral individual de cada colaborador de la empresa así alcanzar todos los objetivos y metas de la empresa ENACO S.A.

2. Según la existencia de una relación de positiva entre seguridad en el empleo y desempeño laboral individual de los colaboradores en la empresa ENACO S.A se recomienda al encargado que se pueda prestar más atención a el trabajo y rol de antigüedad que tiene cada colaborador, además de que se certifiquen las herramientas y equipos de trabajo para que los resultados del trabajo sean los más óptimos, además se recomienda que la empresa evite procesos o procedimientos poco claros que afecten el rendimiento laboral y aumenten el estrés laboral.

3. De la existencia de una relación significativa entre carga laboral y desempeño laboral individual de los colaboradores de la empresa ENACO S.A., se recomienda al encargado delegue funciones o tareas específicas a los jefes de cada unidad de servicio y/o oficina, estas tareas deben ser específicas para cada personal a cargo, en cuanto al contenido del trabajo que los procesos y cambios tecnológicos sean desarrollados de manera objetiva para que se cumpla correctamente el rol de sus funciones y así lograr cumplir eficaz y eficientemente su desempeño laboral.

4. De la existencia de la correlación entre las relaciones interpersonales y el desempeño individual en la empresa ENACO S.A., se recomienda que se pueda reducir el conflicto y descontento de los colaboradores, que cada colaborador ejecute funciones de acuerdo a su área, que mejoren o logren los objetivos de la empresa asimismo estas muestren relación con los objetivos de cada colaborador y ser tomado en cuenta a la elaboración del plan estratégico para la entidad.

5. Del nivel moderado de estrés en la empresa ENACO S.A. se recomienda al director que pueda elaborar un plan estratégico que pueda ayudar a la empresa a disminuir este porcentaje presentado así evitar reacciones psicológicas, conductuales adversas causadas por el estrés laboral, evitar también que los colaboradores presenten enfermedades a corto y mediano plazo.

6. Al determinar que el nivel de estrés es moderado en el desempeño laboral individual en la Empresa Nacional de la Coca S.A., se recomienda que al elaborar el plan estratégico se debe tener cuidado con el nivel de eficacia del colaborador para continuar obteniendo resultados óptimos, así poder mejorar también la planificación del trabajo y su participación optima de cada colaborador evitando la baja asertividad laboral en la entidad.

REFERENCIAS

- Acevedo, M. E. (2001). *Sistema de medición del estrés*. XXII(1), 20-25.
- Álava, L. M. Á., y Gómez, V. K. A. (2016). *Influencia de los Subsistemas de Talento Humano en el desempeño laboral del personal de una Institución Pública, Coordinación Zonal 8, durante el periodo 2014*. [Universidad Católica de Santiago de Guayaquil]. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/5123/1/T-UCSG-POS-MAE-119.pdf>
- Bernal, T. C. A. (2006). *Metodología de la investigación para administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. (2a ed.). Pearson Educación.
- Bértola, D. (2010). Hans Selye y sus ratas estresadas. *Abril 2010*, 12, 142-143.
- Cavanaugh, M. A., Boswell, W. R., Roehling, M. V., y Boudreau, J. W. (2000). *An empirical examination of self-reported work stress among U.S. managers*. 65-74.
- Chayña, R. M. V. (2017). *Relaciones publicas interna y desempeño laboral en la división de orden y seguridad de la Policía Nacional del Perú de Juliaca, 2017*. [Universidad José Carlos Mariategui]. http://repositorio.ujcm.edu.pe/bitstream/handle/ujcm/287/Meliton_Tesis_Maestria_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Chiavenato, I. (2002). *Administración de recursos humanos. El capital humano de las organizaciones* (8a ed.). Mc Graw-Hill Interamericana.
- Fernández, P. P. C. (2008). *Estrés laboral y satisfacción en el empleo en trabajadores de servicios humanos* [Universidad de León]. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=122760>
- García, A. J. L. (2016). *Estudio del estrés laboral en el personal Administrativo y trabajadores de la Universidad de Cuenca 2015*. Universidad de Cuenca.

- González, A. M. R. (2014). *Estrés y desempeño laboral estudio realizado en serviteca altense de Quetzaltenango* [Universidad Rafael Landívar].
<http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/43/Gonzalez-Mayra.pdf>
- Hernández-Sampieri, R., y Mendoza, C. P. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta* (7a ed.). Mc Graw-Hill Interamericana Editores.
- Hidrugo, V. J. L., y Pucce, C. D. F. (2016). *El rendimiento y su relación con el desempeño laboral del talento humano en la clínica San Juan de Dios – Pimentel*. [Universidad Señor de Sipán].
<http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/2285/Tesis%20de%20Hidrugo%20V%20E1squez%20y%20Pucce%20Castillo.pdf;jsessionid=6EACF3B19092C951DA898884FC426D97?sequence=1>
- Iniesta, A. (2016). *Guia sobre el manejo del estrés desde medicina del trabajo.pdf*. Sans Growing Brands.
- Lazarus S., R. (1997). *Estrés y Emoción: Manejo e implicaciones en nuestra salud*. (Vol. 4).
- Leon, D. G. D. (2017). *La motivación y el desempeño laboral de los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Cajay-Huari, año 2017*. [Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión].
<http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/805/TFCE-01-16.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
- Lind, D. A., Marchal, W. G., Wathen, S. A., y Mason, R. D. (2012). *Estadística aplicada a los negocios y a la economía*. McGraw-Hill.

- Logan, M. S., y Ganster, D. C. (2005). An Experimental Evaluation of a Control Intervention to Alleviate Job-Related Stress. *Journal of Management*, 31(1), 90-107. <https://doi.org/10.1177/0149206304271383>
- López, M. J. (2009). *Consecuencias psicosociales del trabajo en el personal de enfermería como indicadores subjetivos de rendimiento desde el enfoque de la gestión de los recursos humanos* [Universidad de Murcia].
<https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/10782/LopezMontesinos.pdf>
- Mondy, R. W., Mondy, J. B., y Gómez-Mont Araiza, J. (2010). *Administración de recursos humanos* (10.ª). Pearson Educación.
- Morrison, V., y Bennett, P. (2008). *Psicología de la salud*. PEARSON EDUCACIÓN, S.A.
- Naranjo Pereira, M. L. (2009). Una revisión teórica sobre el estrés y algunos aspectos relevantes de éste en el ámbito educativo. *Revista Educación*, 33(2), 171.
<https://doi.org/10.15517/revedu.v33i2.511>
- Nieto Rosado, M. O. (2018). *Análisis del desempeño por competencias basado en la evaluación de 360° de la gerencia de administración y finanzas del Gobierno Regional de Lambayeque bajo el modelo de Martha Alles*. [Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo].
http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1203/1/TL_NietoRosadoMarioOswaldo.pdf.pdf
- OIT. (2016, abril 28). Éstrés en el trabajo: Un desafío colectivo. *Consejo general de la psicología en España*. Día de la salud y seguridad en el trabajo, España.
http://www.infocop.es/view_article.asp?id=6166
- OMS. (2019). La organización del trabajo y el estrés. En *Protección de salud de los trabajadores* (Vol. 3, p. 127). Organización Mundial de la Salud.

- Patlán, P. J. (2019). ¿Qué es el estrés laboral y cómo medirlo? *Revista Salud Uninorte*, 35(1), 156-184.
- Pedraza, A., y Conde, M. (2010). *Desempeño laboral y estabilidad personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad de Zulia*. XVI(3), 493-505.
- Peiró, J. M. (2001). *El estrés laboral: Una perspectiva individual y colectiva*. 13, 18-38.
- Peiro, J. M., y Rogríguez, I. (2008). Estrés laboral, Liderazgo y Salud Organizacional. 2008, 29(1), 68-82.
- Quintero, N., Africano, N., y Faría, E. (2008). *ORGANIZATIONAL CLIMATE AND LABOUR PERFORMANCE OF THE COMPANY "VIGILANTES ASSOCIATE" ORIENTAL COAST OF THE*. 19. LATINDEX.
- Reátegui, C. J. E. (2019). *Nivel de estrés y el desempeño laboral docente de la institución educativa particular «Blenkir S.A.C.»* [Universidad Peruana del Centro].
<http://repositorio.upecen.edu.pe/bitstream/UPECEN/215/1/NIVEL%20DE%20ESTR%C3%89S%20Y%20EL%20DESEMPE%C3%91O%20LABORAL%20DOCENTE%20DE.pdf>
- Salazar, A., y Cardona, V. (2016). *Evaluación del rendimiento: Una propuesta Teórico-Metodológica*. Universidad de Antioquia.
- Salirossas, P. M. V., y Santamaría, S. S. (2018). *Estrés laboral y su influencia en el desempeño de los colaboradores de la empresa Credivargas SAC, Tarapoto 2018*. [Universidad César Vallejo].
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/39603/Salirrosas_PMV-Santamar%c3%ada_SS.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Soran, S., Balkam, O., y Serin, E. (2014). *Job stress and performance: The mediating effect of emotional intelligence*. 3, 67-75.

- Stavroula, L., Griffiths, A., y Cox, T. (2004). *La organización del trabajo y el estrés* (Vol. 3). Organización Mundial de la Salud.
- Sum, M. M. I. (2015). *Motivación y desempeño laboral* [Universidad Rafael Landívar]. <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Sum-Monica.pdf>
- Tamayo, W. Ñ. P., y Romero, P. C. W. (2019). *El clima laboral y el desempeño de los colaboradores de la Superintendencia de Mercado de Valores, Miraflores enero—Agosto 2018* [Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle]. <http://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/UNE/3695/tesis%20oficial.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Vidal, L. V. (2018). *Estudio del estrés laboral en las pymes en la Provincia de Zaragoza* [Universidad de Zaragoza]. <https://zaguan.unizar.es/record/76837/files/TESIS-2019-009.pdf>
- Wood, R. E., Goodman, J. S., Beckmann, N., y Cook, A. (2008). Mediation Testing in Management Research: A Review and Proposals. *Organizational Research Methods, 11*(2), 270-295. <https://doi.org/10.1177/1094428106297811>
- Zavala, J. (2008). *Estrés y burnout docente: Conceptos, causas y efectos. XVII*(32), 20.
- Zeinabadi, H. (2010). Job satisfaction and organizational commitment as antecedents of Organizational Citizenship Behavior (OCB) of teachers. *Procedia - Social and Behavioral Sciences, 5*, 998-1003. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2010.07.225>
- Zhu, Y. (2013). Individual Behavior: In-role and Extra-role. *International Journal of Business Administration, 4*(1), p23. <https://doi.org/10.5430/ijba.v4n1p23>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia.

Estrés y desempeño laboral individual en la Empresa Nacional de la Coca S.A. (ENACO), Puno 2020.

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVOS ESPECÍFICO	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLES/ DIMENSIONES	METODOLOGÍA
¿Qué tipo de la relación tiene el estrés laboral y desempeño laboral individual en la Empresa Nacional de la Coca S.A., Puno 2020?	Determinar la relación del estrés laboral y el desempeño laboral individual en la Empresa Nacional de la Coca S.A., Puno 2020	Existe relación entre el estrés laboral y el desempeño laboral individual en la Empresa Nacional de la Coca S.A., Puno 2020.	VARIABLE 1 Estrés laboral Dimensiones - Seguridad en el empleo. - Carga laboral (Trabajo excesivo). -Relaciones interpersonales.	<u>TIPO</u> : cuantitativo básico. <u>Diseño</u> : no experimental, de tipo transversal y correlacional. <u>Método</u> : cuantitativo
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS	VARIABLE 2	<u>Población y muestra</u> : A todos los colaboradores de la Empresa ENACO, Puno 2020. <u>Técnicas</u> : Encuesta. <u>Instrumentos</u> : Cuestionario de encuesta, Escala de Likert - Job stress scale. Escala de Rendimiento laboral individual de Koopmans Et al (2013). <u>Método de análisis de datos</u> : Estadístico descriptivo correlacional.
<ul style="list-style-type: none"> ¿Cuál es la relación que tiene la seguridad en el empleo con el desempeño laboral individual de la Empresa Nacional de la Coca S.A.? ¿De qué manera es la relación entre carga laboral y el desempeño laboral individual en la Empresa Nacional de la Coca S.A.? ¿Cuál es la relación entre relaciones interpersonales y el desempeño laboral individual en la Empresa Nacional de la Coca S.A.? ¿Cuál es el nivel estrés laboral en la Empresa Nacional de la Coca S.A., Puno 2020? ¿Cuál es el nivel de desempeño laboral individual en la Empresa Nacional de la Coca S.A., Puno 2020? 	<ul style="list-style-type: none"> Analizar la relación que existe entre seguridad en el empleo y desempeño laboral individual en la Empresa Nacional de la Coca S.A. Establecer la relación entre carga laboral y el desempeño laboral individual en la Empresa Nacional de la Coca S.A. Establecer la relación entre relaciones interpersonales y el desempeño laboral individual en la Empresa Nacional de la Coca S.A. Determinar el nivel estrés laboral en la Empresa Nacional de la Coca S.A., Puno 2020. Determinar el nivel de desempeño laboral individual en la Empresa Nacional de la Coca S.A., Puno 2020. 	<ul style="list-style-type: none"> Existe relación positiva entre seguridad en el empleo y desempeño laboral individual en la Empresa Nacional de la Coca S.A. Existe relación negativa ente carga laboral y el desempeño laboral individual en la Empresa Nacional de la Coca S.A. Existe relación entre relaciones interpersonales y el desempeño laboral individual en la Empresa Nacional de la Coca S.A. El nivel de estrés laboral es significativo en la Empresa Nacional de la Coca S.A., Puno 2020. El nivel del desempeño laboral individual es significativo la Empresa Nacional de la Coca S.A., Puno 2020. 	Desempeño laboral individual. Dimensiones -Rendimiento en la tarea. -Comportamientos contraproducentes. - Rendimiento en el contexto.	

Anexo 2: Matriz de operacionalización de variables.

VARIABLES	DEFINICIÓN DE CONCEPTOS	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	VALORACIÓN FINAL
VARIABLE 1: Estrés laboral	Se produce debido a la excesiva presión que se tiene en el entorno del trabajo. desequilibrio entre la exigencia laboral y la capacidad o recursos disponibles para cumplirla eficientemente. (Cavanaugh, Boswell, Roehling y Boudreau, 2000).	Reacciones psicológicas y conductuales adversas causadas por las presiones y demandas de los empleadores o clientes u otros factores, como el entorno físico del lugar de trabajo, violencia en el lugar de trabajo; o acoso en el lugar de trabajo.	- Seguridad en el empleo	Trabajo y rol de antigüedad Herramientas y equipos de trabajo Perspectivas de avance profesional	1= Totalmente en desacuerdo 2 = En desacuerdo 3 = Ni en desacuerdo ni de acuerdo 4 = De acuerdo 5= Totalmente de acuerdo
			- Carga laboral (Trabajo excesivo)	Contenido de trabajo. Efectividad del desempeño Riesgos psicosociales	
			- Relaciones interpersonales	Conflicto o descontento con los colegas Sentirse aislado en el trabajo	
VARIABLE 2: Desempeño laboral	Es el rendimiento laboral y la actuación que manifiesta el trabajador al efectuar las funciones y tareas principales que exige su cargo en el contexto laboral específico, lo cual permite demostrar su idoneidad (Koopmans Et al (2013); Morales,2009).	Medida de qué tan bien, alguien realiza determinadas tareas en su lugar de trabajo, comprendido dentro el rendimiento laboral de cada colaborador.	- Rendimiento en la tarea.	Eficacia del desarrollo laboral individual Resultados óptimos	
			- Comportamientos contraproducentes.	Deficiencia de resolución de problemas Baja asertividad laboral	
			- Rendimiento en el contexto.	Planificación del trabajo Participación optima.	

Anexo 3: Matriz de instrumentos de las variables estrés laboral y desempeño laboral individual

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	N° ÍTEMS	%	ÍTEMS
VARIABLE 1: Estrés laboral	Seguridad en el empleo	Trabajo y rol de antigüedad Relaciones Herramientas y equipos de trabajo Perspectivas de avance profesional	4	25	<p>1. En cuanto al rol de antigüedad ¿Debe la empresa adaptarse a los nuevos procesos de selección y ascenso?</p> <p>2. Considero que es aceptable que una empresa despidiera de manera arbitraria a un trabajador.</p> <p>3. En cuando a herramientas y equipos de trabajo los elementos y procesos son los adecuados?</p> <p>4. Considero que es aceptable que los trabajadores deban costear ellos mismos sus equipos de protección personal.</p> <p>5. Los objetivos del departamento o área no están claramente establecidos.</p> <p>6. Mi trabajo requiere demasiados esfuerzos y apoyo los cuales no están disponibles para mí.</p> <p>7. Estoy bajo estrés la mayor parte del tiempo debido a los procedimientos poco claros que podrían afectar mi rendimiento.</p> <p>8. Esta empresa realmente priva lo mejor de mí debido a la confusión de roles.</p>
	Carga laboral (Trabajo excesivo)	Contenido de trabajo. Efectividad del desempeño Riesgos psicosociales		10	<p>9. Los procesos y cambios tecnológicos se han desarrollado de manera objetiva en la empresa.</p> <p>10. Se ha tenido en cuenta de manera adecuada el impacto de dichos cambios sobre los controles internos, incluyendo la posible alteración de los procedimientos de supervisión.</p> <p>11. Soy el responsable de cumplir demasiadas tareas que afectan a su concentración y rendimiento.</p> <p>12. La falta de cooperación de mi colega en la realización de muchas tareas afecta a mi rendimiento laboral.</p> <p>13. Estoy involucrado en varias responsabilidades y tengo demasiados roles y deberes.</p> <p>14. Considero que los riesgos psicosociales tienen repercusiones sobre su salud física y la de mis compañeros de trabajo.</p> <p>15. Tengo conocimiento que la empresa ha considerado todos los riesgos que pudieran afectar los objetivos de la organización de manera significativa.</p>

					16. Aceptaría casi cualquier tipo de asignación de trabajo, aunque me sienta cansado para mantener mi rendimiento a un nivel más alto.
	Relaciones interpersonal es	Conflicto o descontento con los colegas Sentirse aislado en el trabajo		10	17. En la empresa se percibe que hay grupos de trabajadores que generan conflictos. 18. Los objetivos de la empresa están alineados con los míos 19. Tus compañeros ejecutan funciones de acuerdo a su área.
VARIABLE 2: Desempeño laboral individual	Rendimiento en la tarea.	Eficacia del desarrollo laboral individual Resultados óptimos	7	15	1. Fui capaz de hacer bien mi trabajo porque le dediqué el tiempo y el esfuerzo necesarios 2. Se me ocurrieron soluciones creativas frente a los nuevos problemas 3. Cuando pude realicé tareas laborales desafiantes 4. Cuando terminé con el trabajo asignado, comencé nuevas tareas sin que me lo pidieran 5. En mi trabajo, tuve en mente los resultados que debía lograr 6. Trabajé para mantener mis conocimientos laborales actualizados 7. Seguí buscando nuevos desafíos en mi trabajo
	Comportamie ntos contraproduc entes.	Deficiencia de resolución de problemas Baja asertividad laboral	5	15	8. Me quejé de asuntos sin importancia en el trabajo 9. Comenté aspectos negativos de mi trabajo con mis compañeros 10. Agrandé los problemas que se presentaron en el trabajo 11. Me concentré en los aspectos negativos del trabajo, en lugar de enfocarme en las cosas positivas . 12. Comenté aspectos negativos de mi trabajo con gente que no pertenecía a la empresa
	Rendimiento en el contexto.	Planificación del trabajo Participación optima.	4	25	13. Planifiqué mi trabajo de manera tal que pude hacerlo en tiempo y forma 14. Trabajé para mantener mis habilidades laborales actualizadas 15. Participé activamente de las reuniones laborales 16. Mi planificación laboral fue óptima
Total				10 0%	

Anexo 4: Instrumentos de recolección de datos

INSTRUMENTO DE EVALUACION PARA DESEMPEÑO LABORAL INDIVIDUAL

I. ASPECTOS GENERALES

1. Área de trabajo:.....
2. Cargo:.....
3. Edad:.....
4. Sexo: [1] Femenino [2] Masculino
5. Estado civil: [1] Soltero [2] Casado [3] Viudo
5. Condición laboral: [1] Nombrado [2] Contratado
6. Nivel de educación:

1	Primaria	3	Superior técnico	5	Superior con maestría
2	Secundaria	4	Superior universitario	6	Superior con doctorado
7. Tiempo que viene laborando en la Institución: [] Años [] Meses
8. Tiempo que viene laborando en el puesto: [] Años [] Meses

II. CUESTIONARIO

La presente encuesta forma parte de una investigación con fines estrictamente académicos para medir el desempeño laboral de los colaboradores. La información que usted proporcione será utilizada únicamente para efectos académicos. Se le agradece llenar de la manera más objetiva y sincera posible cada una de las preguntas, marcando con una "X" el espacio correspondiente a la alternativa que mejor la describe. Utilice en cada caso una sola alternativa, procure responder a todos los ítems de la Escala de Rendimiento Laboral Individual (versión Adaptada). Donde los valores son: 1 = Totalmente en desacuerdo; 2 = en desacuerdo; 3 = ni de acuerdo ni en desacuerdo; 4 = de acuerdo; 5= totalmente de acuerdo.

CONTENIDO DEL ÍTEM	ESCALA				
Responda a todos los ítems respecto su desempeño laboral en los últimos tres meses.	1	2	3	4	5
Factor 1: Rendimiento de la tarea					
1. Fui capaz de hacer bien mi trabajo porque le dediqué el tiempo y el esfuerzo necesario.					
2. Se me ocurrieron soluciones creativas frente a los nuevos problemas.					
3. Cuando pude realicé tareas laborales desafiantes.					
4. Cuando terminé en el trabajo, tuve en mente los resultados que debía lograr.					
5. En mi trabajo, tuve en mente los resultados que debía lograr.					
6. Trabajé para mantener mis conocimientos laborales actualizados					
7. Seguí buscando nuevos desafíos en mi trabajo.					

Factor 2: comportamientos contraproducentes					
8. Me queje de asuntos sin importancia en el trabajo					
9. Comencé aspectos negativos del trabajo, en lugar de enfocarme en las cosas positivas.					
10. Agrandé los problemas que se presentaron en el trabajo.					
11. Me concentré en los aspectos negativos del trabajo, en el lugar de enfocarme en las cosas positivas.					
12 comenté aspectos negativos de mi trabajo con gente que no pertenecía a la empresa.					
Factor 3: Rendimiento en el contexto					
13. Planifiqué mi trabajo de manera tal que pude hacerlo en tiempo y en forma.					
14. Trabajé para mantener mis habilidades laborales actualizadas.					
15. Participé activamente de las reuniones laborales					
16. Mi planificación laboral fue óptima.					

INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN PARA ESTRÉS LABORAL

La presente encuesta forma parte de una investigación con fines estrictamente académicos para medir el estrés laboral en los colaboradores. La información que usted proporcione será utilizada únicamente para efectos académicos. Se le agradece llenar de la manera más objetiva y sincera posible cada una de las preguntas, marcando con una "X" el espacio correspondiente a la alternativa que mejor la describe. Utilice en cada caso una sola alternativa, procure responder a todos los ítems del instrumento de **Estrés laboral** (versión Adaptada). Donde los valores son: 1 = Totalmente en desacuerdo; 2 = en desacuerdo; 3 = ni de acuerdo ni en desacuerdo; 4 = de acuerdo; 5= totalmente de acuerdo.

CONTENIDO DEL ÍTEM	ESCALA				
	1	2	3	4	5
Factor 1: Seguridad en el empleo (Trabajo y rol de antigüedad)					
1. En cuanto a herramientas y equipos de trabajo los elementos y procesos son los adecuados.					
2. En cuanto al rol de antigüedad ¿Debe la empresa adaptarse a los nuevos procesos de selección y asenso?					
3. Considero que es aceptable que una empresa despida de manera arbitraria a un trabajador					
4. Considero que es aceptable que los trabajadores deban costear ellos mismos su equipo de protección personal					
5. Los objetivos del departamento no están claramente establecidos.					
6. Mi trabajo requiere demasiados esfuerzos y apoyo que no están disponibles para mí.					
7. Estoy bajo estrés la mayor parte del tiempo debido a procedimientos poco claros que podrían afectar a mi rendimiento.					
8. Esta empresa realmente priva lo mejor de mí debido a la confusión de roles.					
Factor 2: Carga laboral o trabajo excesivo (Herramientas equipos de trabajo)					
9. Soy responsable de cumplir demasiadas tareas que afectan a mi concentración y rendimiento					
10. Aceptaría casi cualquier tipo de asignación de trabajo, aunque me sienta cansado para mantener mi rendimiento a un nivel más alto					
11. La falta de cooperación de mi colega en la realización de muchas tareas afecta a mi rendimiento					
12. Estoy involucrado en varias responsabilidades y tengo demasiados roles y deberes.					
13. Considero que los riesgos psicosociales tienen repercusiones sobre mi salud física y la de mis compañeros de trabajo					

14. Tengo conocimiento que la empresa ha considerado todos los riesgos que pudieran afectar los objetivos de la organización de manera significativa.					
15. Los procesos y cambios tecnológicos se han desarrollado de manera objetiva en la empresa.					
16. Se ha tenido en cuenta de manera adecuada el impacto de dichos cambios sobre los controles internos, incluyendo la posible alteración de los procedimientos de supervisión					
Factor 3: Relaciones interpersonales (Perspectivas de avance profesional)					
17. Los objetivos de la empresa están alineados con los míos.					
18. En la empresa se percibe que hay grupos de trabajadores que generan conflictos.					
19. Tus compañeros ejecutan funciones de acuerdo a su área.					

Anexo 5: Prueba de confiabilidad del instrumento desempeño laboral individual

Tabla 8

Análisis de fiabilidad del instrumento de desempeño laboral individual.

Estadísticas de fiabilidad		
Instrumento	Alfa de Cronbach	N de elementos
Desempeño laboral individual	,805	16

Fuente: Procesamiento de datos SPSS.

ANÁLISIS Y PRUEBA DE CONFIBILIDAD

Cuestionario Desempeño laboral individual	Media	Varianza	Correlación total	Alfa de Cronbach
1. Fui capaz de hacer bien mi trabajo porque le dediqué el tiempo y el esfuerzo necesario.	51,93	21,495	,201	,807
2. Se me ocurrieron soluciones creativas frente a los nuevos problemas.	51,93	19,067	,761	,773
3. Cuando pude realicé tareas laborales desafiantes.	52,07	18,638	,546	,783
4. Cuando terminé en el trabajo, tuve en mente los resultados que debía lograr.	52,07	21,352	,158	,813
5. En mi trabajo, tuve en mente los resultados que debía lograr.	51,93	21,210	,263	,803
6. Trabajé para mantener mis conocimientos laborales actualizados.	52,47	19,981	,291	,807
7. Seguí buscando nuevos desafíos en mi trabajo.	52,07	19,210	,711	,776
8. Me queje de asuntos sin importancia en el trabajo	54,80	20,029	,436	,793
9. Comencé aspectos negativos del trabajo, en lugar de enfocarme en las cosas positiva	55,00	21,286	,240	,805
10. Agrandé los problemas que se presentaron en el trabajo.	55,07	20,210	,478	,791

11. Me concentré en los aspectos negativos del trabajo, en el lugar de enfocarme en las cosas positivas.	55,07	21,781	,134	,811
12. Comenté aspectos negativos de mi trabajo con gente que no pertenecía a la empresa	54,87	19,124	,781	,773
13. Planifiqué mi trabajo de manera tal que pude hacerlo en tiempo y en forma.	52,07	20,210	,478	,791
14. Trabajé para mantener mis habilidades laborales actualizadas.	52,40	18,114	,766	,767
15. Participé activamente de las reuniones laborales.	51,93	21,352	,232	,805
16. Mi planificación laboral fue óptima.	52,33	20,238	,266	,809

Fuente: Procesamiento de datos

Anexo 6: Prueba de confiabilidad del instrumento estrés laboral

Tabla 9

Análisis de fiabilidad del instrumento estrés laboral

Estadísticas de fiabilidad		
Instrumento	Alfa de Cronbach	N de elementos
Estrés laboral	,827	19

Fuente: Procesamiento de datos SPSS.

ANÁLISIS Y PRUEBA DE CONFIBILIDAD				
Cuestionario estrés laboral	Media	Varianza	Correlación total	Alfa de Cronbach
1. En cuanto a herramientas y equipos de trabajo los elementos y procesos son los adecuados.	61,87	29,267	,147	,834

2. En cuanto al rol de antigüedad ¿Debe la empresa adaptarse a los nuevos procesos de selección y asenso?	61,20	26,600	,794	,798
3. Considero que es aceptable que una empresa despida de manera arbitraria a un trabajador.	64,20	26,600	,794	,798
4. Considero que es aceptable que los trabajadores deban costear ellos mismos su equipo de protección personal.	63,73	26,067	,771	,797
5. Los objetivos del departamento no están claramente establecidos.	63,73	29,781	,221	,824
6. Mi trabajo requiere demasiados esfuerzos y apoyo que no están disponibles para mí.	63,80	23,171	,900	,779
7. Estoy bajo estrés la mayor parte del tiempo debido a procedimientos poco claros que podrían afectar a mi rendimiento.	61,27	26,352	,862	,796
8. Esta empresa realmente priva lo mejor de mí debido a la confusión de roles.	62,00	30,857	,000	,833
9. Soy responsable de cumplir demasiadas tareas que afectan a mi concentración y rendimiento.	62,13	36,124	,853	,867
10. Aceptaría casi cualquier tipo de asignación de trabajo, aunque me sienta cansado para mantener mi rendimiento a un nivel más alto	62,33	24,238	,770	,790
11. La falta de cooperación de mi colega en la realización de muchas tareas afecta a mi rendimiento.	61,67	31,095	,000	,827
12. Estoy involucrado en varias responsabilidades y tengo demasiados roles y deberes.	61,60	30,257	,272	,823

13. Considero que los riesgos psicosociales tienen repercusiones sobre mi salud física y la de mis compañeros de trabajo.	61,33	31,810	,173	,840
14. Tengo conocimiento que la empresa ha considerado todos los riesgos que pudieran afectar los objetivos de la organización de manera significativa.	61,47	29,124	,403	,817
15. Los procesos y cambios tecnológicos se han desarrollado de manera objetiva en la empresa.	61,60	22,686	,906	,777
16. Se ha tenido en cuenta de manera adecuada el impacto de dichos cambios sobre los controles internos, incluyendo la posible alteración de los procedimientos de supervisión.	61,93	25,352	,740	,795
17. Los objetivos de la empresa están alineados con los míos.	62,00	27,714	,612	,808
18. En la empresa se percibe que hay grupos de trabajadores que generan conflictos.	62,27	33,067	,297	,858
19. Tus compañeros ejecutan funciones de acuerdo a su área.	61,87	25,267	,790	,793

Fuente: Procesamiento de datos SPSS
