



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS
EMPRESARIALES**

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**“ESTRÉS LABORAL Y DESEMPEÑO DE LOS COLABORADORES EN LA
EMPRESA PROCASA SRL, CHIMBOTE - 2018”**

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

AUTORES:

**CALDERÓN OTÁROLA, HYROMI YUSARAH
LUNA VICTORIA LEVAGGI, SILVANA ZAMAARA**

ASESOR:

MGTR. GUTIÉRREZ CHILCA, RANDALL MANOLO

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

GESTIÓN DE ORGANIZACIONES

CHIMBOTE – PERÚ

2018

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

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

Silvana Zamaara Luna Victoria Levaggi

cuyo título es:

Estrés laboral y desempeño de los colaboradores en la empresa PROCASA SRL, Chimbote - 2018

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

DIECISIETE (Letras).

Chimbote 07 de 12 Del 2018



PRESIDENTE



SECRETARIO



VOCAL

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

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

Hyroni Yusarah Calderón Otárola

cuyo título es:

Estrés laboral y desempeño de los colaboradores en la empresa PROCASA SRL, Chimbote -2018

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

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

DIECISIETE (Letras).

Chimbote 07 de 12 Del 2018.



 PRESIDENTE



 SECRETARIO



 VOCAL

DEDICATORIA

A Dios, nuestro padre celestial, quien nos provee día a día de fortaleza y sabiduría para tomar decisiones.

A nuestros padres, que son el motor de nuestras vidas y sin cuyo esfuerzo y apoyo incondicional no hubiera sido posible continuar en el camino de nuestra carrera universitaria a pesar de las adversidades que se presentaron.

A nuestros compañeros y colegas de la carrera académico profesional de Administración, esperando que este estudio sea un antecedente valioso y útil para futuras investigaciones.

Las autoras.

AGRADECIMIENTO

Es grato declarar y reconocer que la elaboración de este trabajo no es únicamente de sus autoras. Estamos en deuda con la empresa PRODUCTORES Y COMERCIANTES ASOCIADOS SRL, con sus siglas PROCASA, que nos abrió sus puertas para la exitosa realización de este estudio, particularmente al Ing. Javier Gustavo Gayoso Haro, gerente general que nos facilitó el trato con los colaboradores para obtener la información necesaria.

A nuestro rector y principal ejemplo a seguir, el doctor César Acuña Peralta, a todos nuestros maestros universitarios, a Mg. Randall Manolo Gutiérrez Chilca y Mg. Mario Arturo Landers Moscol quienes nos guiaron de manera constante durante el desarrollo de esta investigación y contribuyeron a nuestra formación profesional.

De nuestro especial agradecimiento al Mg. Juan Francisco Salazar Llanos, quien durante el planteamiento del estudio ha sido nuestro consultor, crítica y guía, siendo apoyo de manera firme e incondicional al brindarnos seguridad ante nerviosismos propios de nuestra inexperiencia en el campo de la investigación.

No obstante, tenemos una deuda y una gratitud con nuestros padres, quienes con sus esfuerzos, sacrificios y estímulos constantes hicieron posible nuestra permanencia en estas aulas de estudios superiores.

Por último, aceptando y reconociendo como el fundamento de nuestra existencia y razón de ser, expresamos nuestro eterno agradecimiento a Dios nuestro Señor, de quien mana la vida, la integridad y las fuerzas necesarias para seguir adelante cada día, en nuestra lucha por marcar la diferencia, por ser una raza distinta y que no se rinde frente a un mundo tan competitivo como el que nos ha tocado vivir.

Las autoras.

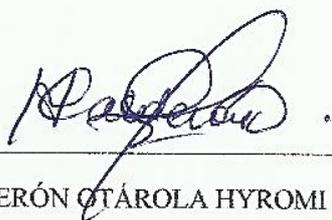
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Nosotras, Calderón Otárola Hyromi Yusarah identificada con DNI N° 77438054 y Luna Victoria Levaggi Silvana Zamaara identificada con DNI N° 74527885, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, escuela de Administración, declaramos bajo juramento que toda la documentación que acompañamos es veraz y auténtica.

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

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

Nuevo Chimbote, Noviembre del 2018.



CALDERÓN OTÁROLA HYROMI YUSARAH

DNI N° 77438054



LUNA VICTORIA LEVAGGI SILVANA ZAMAARA

DNI N° 74527885

PRESENTACIÓN

Estimados miembros del jurado, en cumplimiento con el Reglamento de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, de la Universidad César Vallejo, presentamos ante ustedes la tesis titulada: “estrés laboral y desempeño de los colaboradores en la empresa PROCASA SRL, Chimbote - 2018”, investigación que tiene como principal objetivo determinar la influencia del estrés laboral en el desempeño de los colaboradores de la empresa PROCASA en la ciudad Chimbote en el año 2018, la misma que sometemos a su consideración y esperamos que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Licenciados en Administración.

Las autoras.

ÍNDICE

PÁGINA DEL JURADO	ii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD	vi
PRESENTACIÓN	vii
RESUMEN	x
ABSTRACT	xi
1.1. REALIDAD PROBLEMÁTICA	13
1.2. TRABAJOS PREVIOS	15
1.3. TEORÍAS RELACIONADAS AL TEMA	17
1.3.1. ESTRÉS LABORAL	17
1.3.2. DESEMPEÑO LABORAL	22
1.4. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	28
1.5. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO	28
1.6. HIPÓTESIS	30
1.7. OBJETIVOS	30
II. MÉTODO	31
2.1. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	32
2.2. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES	34
2.3. POBLACIÓN Y MUESTRA	36
2.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS, VALIDEZ Y CONFIABILIDAD	36
2.4.1. TÉCNICA	36
2.4.2. INSTRUMENTO	36
2.4.3. VALIDEZ	38
2.4.4. CONFIABILIDAD	38
2.5. MÉTODOS DE ANÁLISIS DE DATOS	38
2.6. ASPECTOS ÉTICOS	39
II. RESULTADOS	40
a. Objetivo General:	41
b. Objetivo Específico 1:	44
c. Objetivo Específico 2:	55
d. Objetivo Específico 3:	65
III. DISCUSIÓN	77
IV. CONCLUSIONES	80

V. RECOMENDACIONES	83
VI. REFERENCIAS	85
VII. ANEXOS	89

RESUMEN

La presente investigación con diseño transversal no experimental, nivel correlacional – causal y enfoque cuantitativo, tuvo como finalidad determinar la influencia del estrés laboral en el desempeño de los colaboradores de la empresa PROCASA SRL, Chimbote – 2018, así como analizar el nivel de estrés de los colaboradores, evaluar el nivel de desempeño de los mismos y analizar la influencia de cada fuente de estrés en el desempeño laboral en la empresa. La investigación se realizó utilizando cuestionarios como instrumento para cada variable, estos cuestionarios fueron aplicados a la totalidad de los trabajadores por poseer una población muestral, siendo en este caso 32 trabajadores; cabe resaltar que para analizar la segunda variable (desempeño laboral) utilizamos el método de evaluación de 270° ya que nos permite tener una opinión desde diversos puntos de vista, como lo son compañeros de trabajo de línea alta, misma línea y línea baja.

El método de análisis de datos utilizado fue regresión lineal para analizar la influencia de una variable sobre otra, teniendo como conclusión una influencia negativa altamente significativa de la variable estrés laboral en el desempeño laboral de los colaboradores, respaldado con un valor de R equivalente a -0.95. En relación al estrés laboral predomina un nivel alto siendo el 34% de los colaboradores quienes perciben este nivel de estrés laboral en la organización de los cuales el 44% siempre perciben manifestaciones de estrés de diferentes tipos y el 34% de los mismos están totalmente de acuerdo con que las fuentes definidas de estrés laboral, después de la evaluación del desempeño laboral el 34% presenta un nivel de desempeño medio-bajo resaltando las dimensiones de desempeño de la tarea en la que los colaboradores tienen en su mayoría un nivel bajo (38%), así mismo, el desempeño contextual indica un 53% pertenecientes a un nivel bajo y nivel medio-bajo, y además según la opinión de los trabajadores es la función en la organización el mayor generador de estrés teniendo como aval un valor de R igual a -0.816 respecto a la relación entre este indicador y la variable desempeño laboral.

Palabras clave: estrés, desempeño, influencia negativa.

ABSTRACT

The present investigation with non - experimental transversal design, correlational - causal level and quantitative approach, aimed to determine the influence of work stress on the performance of the collaborators of the company PROCASA SRL, Chimbote - 2018, as well as to analyze the stress level of the collaborators, to evaluate the level of performance of the same ones and to analyze the influence of each source of stress in the labor performance in the company. The research was carried out using questionnaires as an instrument for each variable, these questionnaires were applied to the totality of the workers for having a sample population, being in this case 32 workers; It is worth noting that to analyze the second variable (work performance) we use the 270 ° assessment method since it allows us to have an opinion from different points of view, such as colleagues from high line work, same line and low line.

The method of data analysis used was linear regression to analyze the influence of one variable on another, having as conclusion a highly significant negative influence of the variable work stress on the employees' work performance, backed with an R value equivalent to - 0.95. In relation to work-related stress, a high level predominates, with 34% of employees perceiving this level of work-related stress in the organization, of which 44% always perceive stress manifestations of different types and 34% of them are totally According to the defined sources of work stress, after the evaluation of work performance 34% presents a medium-low performance level highlighting the performance dimensions of the task in which the collaborators are mostly low (38 %), likewise, the contextual performance indicates 53% belonging to a low level and medium-low level, and also according to the opinion of the workers, the function in the organization is the greatest generator of stress, having as an endorsement a value of R equal to -0.816 regarding the relationship between this indicator and the labor performance variable.

Keywords: stress, performance, negative influence