



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN INGENIERÍA
CIVIL CON MENCIÓN EN DIRECCIÓN DE EMPRESAS DE
LA CONSTRUCCIÓN**

**Estrés laboral y su relación con el desempeño laboral de los
trabajadores de la empresa DSE Ingeniería SAC – Lima, 2020**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Ingeniería Civil con Mención en Dirección de Empresas de la
Construcción

AUTOR:

Br. Manay Llontop de Garavito, Fiorella Trinidad (ORCID: 0000-0002-2256-9930)

ASESOR:

Dr. Osorio Carrera, Cesar Javier (ORCID: 0000-0002-2850-6420)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Dirección de Empresas de la Construcción

TRUJILLO – PERÚ

2020

Dedicatoria

Dedico este logro a Dios y a la Virgen de la Puerta por ser guías y fuerza en mi vida espiritual.

A mi hija Luana Valentina porque siempre ha sido mi principal motivación, pues a su corta edad me sigue enseñando muchas cosas de la vida.

A mi madre Trinidad por sus consejos y apoyo incondicional, lo que me impulsó mi desarrollo profesional.

A mi segunda Mamá María por estar siempre a mi lado.

A la memoria de mi Papá Dr. Antonio que siento que estás conmigo siempre y sé que este momento hubiera sido tan especial para ti como lo es para mí.

A mis hermanos quiénes están listos para aconsejarme, cuidarme y brindarme su apoyo.

Agradecimiento

A Dios por dejarme alcanzar este objetivo y darme la fortaleza necesaria para rebasar las adversidades del día a día.

A mi familia por el apoyo.

A la Universidad César Vallejo, quien me brindó la oportunidad de seguir estudiando para lograr mis objetivos.

A nuestros docentes que nos proporcionaron sus conocimientos, experiencias, consejos y apoyo incondicional.

Índice de Contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Índice de Contenidos.....	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA.....	15
3.1 Tipo y diseño de investigación	15
3.2 Variables y operacionalización	16
3.3 Población, muestra y muestreo.....	16
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	17
3.5 Procedimientos.....	18
3.6 Método de análisis de datos.....	19
3.7 Aspectos éticos	19
IV. RESULTADOS	21
V. DISCUSIÓN	34
VI. CONCLUSIONES	38
VII. RECOMENDACIONES.....	40
REFERENCIAS.....	41
ANEXOS	46

Índice de tablas

Tabla 1. Población de Estudio.....	16
Tabla 2. Niveles de estrés laboral.....	21
Tabla 3. Dimensiones del estrés laboral.....	22
Tabla 4. Niveles de desempeño laboral.....	23
Tabla 5. Dimensiones del desempeño laboral.....	24
Tabla 6. Prueba de Shapiro-Wilk del estrés laboral y desempeño laboral.....	25
Tabla 7. Tabla cruzada del estrés laboral y el desempeño laboral.....	26
Tabla 8. Tabla cruzada del estrés laboral.....	27
Tabla 9. Tabla cruzada del estrés laboral y habilidades o capacidades.....	28
Tabla 10. Tabla cruzada del estrés laboral y rendimiento.....	29
Tabla 11. Tabla cruzada del estrés laboral y comportamiento.....	30
Tabla 12. Tabla cruzada de las condiciones laborales y desempeño laboral.....	31
Tabla 13. Tabla cruzada de la presión y desempeño laboral.....	32
Tabla 14. Resumen de Resultados.....	33

Índice de figuras

Figura 1. Barra de Niveles del estrés laboral.....	21
Figura 2. Barra dimensiones del estrés laboral en los empleados de la empresa DSE Ingeniería SAC Lima, 2020	22
Figura 3. Barra de Niveles del desempeño laboral.....	23
Figura 4. Barra dimensiones del desempeño laboral en los empleados de la empresa DSE Ingeniería SAC Lima, 2020	24

RESUMEN

El propósito de este trabajo de investigación es determinar la relación entre el estrés laboral con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de DSE Ingeniería SAC – Lima, 2020.

El alcance de este estudio de investigación es descriptivo correlacional, utilizando un diseño no experimental, de corte transversal. La población incluye 45 empleados de la empresa. Asimismo, la recopilación de datos se realizó a través de encuestas utilizando como instrumento cuestionarios una para el estrés laboral y otra para el desempeño laboral, los que pasaron por un proceso de validación y confiabilidad (de 0.886 para la variable estrés y un valor de a 0.938 para la variable desempeño laboral) antes de su aplicación y cuyos datos se analizaron estadísticamente.

Se llegó a la conclusión de que existe una relación significativa entre estrés laboral con el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa DSE Ingeniería SAC – Lima, 2020, encontrando que el coeficiente de contingencia estadístico de la prueba de Tau-b de Kendall es $t = 0.688$, con nivel de significancia menor al 5% ($\text{sig.} < 0.05$), y Rho de Spearman = 0,700, encontrando que las dimensiones de condiciones de trabajo es factor del estrés mientras que las dimensiones de habilidades o capacidades, rendimiento y comportamiento tienen una relación significativa dentro del desempeño laboral en los trabajadores de la empresa.

Palabras clave: Estrés laboral, desempeño laboral, presión laboral

ABSTRACT

The purpose of this research work is to determine the relationship between job stress and job performance of the workers at the company DSE Ingeniería SAC - Lima, 2020.

The scope of this research study is descriptive correlational, using a non-experimental, cross-sectional design. The population includes 45 company employees. Likewise, data collection was carried out through surveys using questionnaires, one for job stress and the other for job performance, which went through a validation and reliability process (0.886 for the stress variable and a value of a 0.938 for the job performance variable) before its application and whose data was statistically analyzed.

It was concluded that there is a significant relationship between job stress and job performance in the workers of the company DSE Ingeniería SAC - Lima, 2020, finding that the statistical contingency coefficient of the Kendall Tau-b test is $t = 0.688$, with a significance level of less than 5% (sig. <0.05), and Rho de Spearman = 0.700, finding that the dimension of working conditions is a factor of stress while the dimensions of skills or abilities, performance and behavior have a significant relationship within the work performance of company workers.

Keywords: Job stress, job performance, job pressure

I. INTRODUCCIÓN

El estrés es uno de los mayores riesgos para la salud de todos los empleados, ya que puede causar enfermedades tanto físicas como psíquicas, que no solo perjudican el desempeño y la productividad de las actividades diarias del individuo, sino que a la empresa donde laboran y en casos extremos puede poner en riesgo su propia vida.

La OIT (Organización Internacional del trabajo, 2020) mencionó que el 20% de los japoneses trabajan más de 12 horas al día a su trabajo y dejan a un lado sus vidas personales. El fenómeno karoshi causa alrededor de 10.000 muertes al año debido al estrés laboral. Esta cifra podría ser mucho más, pero son muchos los casos que no son reportados por las familias por temor o vergüenza y de eso las empresas se aprovechan para evitar sus responsabilidades.

La sobrecarga de trabajo, los conflictos en casa, la falta de motivación y el desempleo en conjunto hacen que las personas se sientan estresadas. Según informes de salud en el Perú, el 70% de los trabajadores peruanos sufren estrés laboral y tienen entre 25 a 40 años (Ugarte, 2019). La mayor parte de estrés se produce cuando las personas asumen más responsabilidad.

Hoy en día las organizaciones mayormente procuran captar a gente joven recargándole de diversas actividades para que cubran los propósitos organizacionales pese al sacrificio y el esfuerzo que este les genera, y en muchas ocasiones sin pensar en las consecuencias que afectan a sus trabajadores en cuanto a su desarrollo profesional, a su salud, a su economía ya que todos estos factores pueden repercutir directamente en el rendimiento que estos pueden lograr dentro de la organización. (Mansilla, 2016)

Cuando una organización decide crecer en procesos, es importante guiar y capacitar a los colaboradores para mantenerse a la vanguardia de los cambios; por ello surgió el término “desempeño laboral”, que es la habilidad y área donde los empleados desarrollan sus principales habilidades y destrezas dentro de su área, las cuáles son calificadas como excelentes o insuficientes.

En nuestro país, el desempeño laboral viene siendo afectado por el estrés que sufren los trabajadores, por problemas familiares que enfrentan los trabajadores en el hogar, la incapacidad de los jefes para delegar funciones y la falta de identidad con la empresa o institución representan la frustración de muchos proyectos importantes debido a la incapacidad para trabajar en equipo.

Las empresas aumentan erróneamente las horas de trabajo de los empleados porque creían que aumentaría la productividad, pero este no es el caso porque sucede lo contrario. No es bueno para la organización, porque los empleados eventualmente sufrirán ansiedad, fatiga y otras enfermedades debido a la presión laboral. Se precipitan por perder empleados sobresalientes porque no tienen la capacidad de formular buenas políticas organizacionales para retener el talento humano.

En la empresa DSE Ingeniería SAC la situación que se vienen dando es que por desconocimiento de los procedimientos y funciones los trabajadores están teniendo un bajo rendimiento laboral por lo que los clientes no están satisfechos, trabajan horas extras las cuales no son remuneradas, se sienten desmotivados ya que ellos no solo quieren una motivación económica, sino que basta con pequeñas acciones que reconozcan su esfuerzo y dedicación para aumentar de forma valiosa el nivel de motivación, perciben inestabilidad laboral por las razones de término del proyecto y las renovaciones de contratos que siempre son trimestrales generando rotación del personal, sienten una presión laboral ya que actualmente hay mayor competencia para ganar un proyecto, viéndose afectado los ingresos para la empresa.

En este sentido, DSE Ingeniería SAC es una empresa peruana con más de 20 años de historia en el mercado, dedicada a la Dirección de Proyectos de ingeniería a nivel nacional. Su objetivo es saber con este estudio la relación entre el estrés laboral con el desempeño laboral que viene mostrando cada trabajador y así determinar por qué no se está logrando los objetivos y resultados esperados por la empresa. Por tal motivo se va a realizar una investigación para determinar la relación entre una variable y otra variable, porque son fundamentales en toda organización. Por lo tanto, el problema que plantea la presente investigación es:

¿En qué medida se relaciona el estrés laboral con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa DSE Ingeniería SAC – Lima, 2020?

Por otro lado, al realizar la justificación de la investigación dentro del alcance social se puede decir que la investigación no solo es beneficiosa para la empresa pues al tener los resultados del estudio le servirán como base para la toma de acciones que mejoren y favorezcan el bienestar de los trabajadores las cuales podrán llegar a trascender en su ámbito familiar y de su comunidad.

Con respecto a la justificación práctica la investigación ha permitido a la empresa comprender las características del estrés laboral a fin de planear estrategias innovadoras para maximizar el potencial de las personas y así mejorar su desempeño laboral. Por otro lado, podrá ser considerada como antecedente para otras compañías que desean estudiar el problema planteado para buscar la eficacia y eficiencia de las actividades.

Dentro del argumento metodológica la investigación se apoyó en dos tipos de instrumentos que pueden recopilar la mayor información y medir la relación entre ambas variables, que se pueden utilizar en investigaciones futuras para continuar investigando el problema.

Teóricamente, las investigaciones de distintos autores referente al estrés laboral están relacionadas y afectan el rendimiento laboral. Los resultados ayudarán a comprender la correlación entre las variables.

Del problema antes mencionado se desprende el siguiente objetivo general: Determinar la relación entre el estrés laboral y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa DSE Ingeniería SAC – Lima, 2020. Como objetivos específicos son: (1) Determinar la relación entre el estrés laboral y las metas y resultados de los trabajadores de la empresa DSE Ingeniería SAC Lima, 2020. (2) Determinar la relación entre el estrés laboral y las habilidades o capacidades de los trabajadores de la empresa DSE Ingeniería SAC Lima, 2020. (3) Determinar la relación entre el estrés laboral y el rendimiento de los trabajadores de la empresa DSE Ingeniería SAC Lima, 2020. (4) Determinar la relación entre el estrés laboral y el comportamiento de los trabajadores de la empresa DSE Ingeniería SAC Lima,

2020. (5) Determinar la relación entre las condiciones de trabajo y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa DSE Ingeniería SAC Lima, 2020. (6) Determinar la relación entre la presión laboral y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa DSE Ingeniería SAC Lima, 2020.

Finalmente, en base a los objetivos previamente mencionados se plantea la siguiente hipótesis general: El estrés laboral está relacionada con el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa de DSE Ingeniería SAC Lima, 2020. Como hipótesis específicas: (1) El estrés laboral está relacionado con las metas y resultados de los trabajadores de la empresa DSE Ingeniería SAC - Lima,2020 (2) El estrés laboral está relacionado con las habilidades o capacidades de los trabajadores de la empresa DSE Ingeniería SAC - Lima,2020. (3) El estrés laboral está relacionado con el rendimiento de los trabajadores de la empresa DSE Ingeniería SAC - Lima,2020. (4) El estrés laboral está relacionado con el comportamiento de los trabajadores de la empresa DSE Ingeniería SAC - Lima,2020. (5) Las condiciones de trabajo están relacionadas con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa DSE Ingeniería SAC - Lima,2020. (6) La presión laboral está relacionada con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa DSE Ingeniería SAC - Lima,2020.

II. MARCO TEÓRICO

Luego de exponer la realidad problemática es relevante revisar los trabajos realizados por otros investigadores a nivel internacional y nacional.

Álvarez (2015), en su tesis sobre el estrés laboral manifestó como propósito principal del estudio detallar la interacción de la variable X con la variable Y de los empleados. Tuvo como método no manipular las constantes y dar la investigación en momento único, aplicando conocimientos para resolver la realidad planteada. La población fue de 41 trabajadores. Las estadísticas descriptivas se utilizaron para el análisis de datos. Los resultados de este estudio ayudan a comprender la correlación entre las variables, los factores y riesgos laborales presentes en el entorno laboral y el coeficiente de correlación lineal alta negativa es - 0,662.

Sum (2015), realizó un estudio sobre la motivación y desempeño laboral, encuestó a 34 colaboradores del área administrativa de una empresa de alimentos en Quetzaltenango. Investigación descriptiva y usó prueba de aptitud para el nivel de motivación y la escala de Likert para describir el grado de desempeño de los empleados. El resultado obtenido es que el 45% de los encuestados dijo que la motivación es un factor importante para la empresa, mientras que el 56% de los encuestados dijo que el desempeño laboral no ha alcanzado el nivel óptimo. Determina el estudio que la motivación afecta el rendimiento laboral de los colaboradores.

Díaz y Gaviria (2013), en su tesis sobre la presión laboral y su relación con el desempeño profesional en el personal de enfermería de un hospital en Tarapoto, identificaron la relación entre ambas variables porque los empleados se sienten incómodos. Se obtuvieron 60 enfermeras como población de estudio, y la muestra fue un censo porque utilizó métodos cuantitativos para aplicar el conocimiento dentro de un cierto periodo de tiempo. En el análisis de los datos, se encontró que el 47% no estaban satisfechos con la motivación proporcionada por el hospital, mientras que el 34% sufría molestias, cambios en el comportamiento y las actitudes, lo que les impedía atender mejor a los pacientes. En resumen, hay una interacción positiva entre los dos hallazgos.

Coello (2014), en su investigación relacionado a las condiciones laborales que afectan el desempeño laboral. El estudio se realizó utilizando el método cuantitativo de tipo descriptivo y explicativo, y las variables se midieron de forma independiente. Se consideró tres instrumentos para recolectar datos y saber las expectativas de satisfacción de los consultores al referirse a las condiciones internas y externas y como apoyo se usó una entrevista semiestructura con preguntas específicas para conseguir un mejor análisis. Los resultados mostraron que las personas que trabajan en la empresa mostraron una insatisfacción negativa, lo que reflejó una capacitación interna deficiente y falta de motivación.

Gonzales (2014), realizó un estudio relacionado al estrés. La muestra constó de 50 adultos, entre las edades de 25 y 50 años, en tres departamentos principales: mecánica, administración y ventas de la empresa. Para identificar la relación entre las variables, se realiza a través de un test EA y una medición del rendimiento de selección obligatoria. Como resultado, se encontró relación entre el estrés y el desempeño laboral de los trabajadores. Las pruebas evidencian que el estrés laboral puede causar conflictos en la organización, lo que conlleva a una disminución de la productividad de los empleados generando un desequilibrio organizacional.

Flores y Gerónimo (2015), quien hizo un análisis acerca de la relación del estrés en el desempeño laboral en los profesores de una entidad educativa. El diseño de estudio no experimental. La muestra se realizó entre 120 docentes. Se utilizaron dos cuestionarios para cada variable. El resultado es que esta relación es negativa. En otras palabras, cuanto mayor es el estrés laboral, bajo es el rendimiento laboral.

Iparraguirre y Yupanqui (2016), investigaron sobre el estrés laboral y su relación en el rendimiento en los ejecutivos de la compañía JC TRANSERV. Este estudio es descriptivo - correlacional, no experimental - transversal. La muestra consistió en 22 trabajadores de las áreas administrativas, mantenimiento general, personal y área de seguridad. Las herramientas de recolección de datos fueron con encuestas. Estadísticamente se procesaron los datos (SPSS versión 24), y el Alfa de Cronbach (α) fue de 0,951 lo que denota su confiabilidad.

Tantaruna (2017), en su análisis enfocado al estrés y como se relaciona con el desempeño del personal del colegio odontológico. El diseño descriptivo correlacional, se consideró al total del personal conformada por 50 personas. Para el estrés laboral se usó la encuesta y la herramienta de juicio de expertos para la variable de desempeño laboral. El estudio concluyó en una correlación de $p = 0.018$, expresando una correlación inversa y significativa en ambas variables. Se da relación indirecta y significativa entre el estrés laboral y la dimensión de actitud del desempeño laboral, su valor es -0.409 y la importancia es $p=0.003$, por lo que podemos concluir que cuanto mayor es el estrés laboral, inferior es la actitud.

Dancourt (2018), investigó en su tesis sobre estrés y desempeño laboral en la empresa Casoli SAC, descriptiva correlacional, diseño experimental - transversal. La población incluye 30 empleados de la empresa. Los datos recopilados se procesaron utilizando el programa SPSS V.24. El estudio encontró que el promedio entre las variables es inversamente proporcional y significativo ($r= -0,668$ $p = 0.000$), es decir, cuanto mayor es el estrés del trabajador, menor es el desempeño laboral.

Después de estudiar algunas investigaciones, se describen las teorías relacionadas con este tema y se encuentran los siguientes contenidos con referencia a la variable estrés laboral:

Para la OTI, El estrés está principalmente enfocado en el ambiente laboral y en las relaciones laborales de un empleado con su puesto y se da cuando las exigencias que deben cumplir sobrepasan y superan su capacidad laboral de uno o el equipo de trabajo y no concuerdan con las expectativas de la organización.

Robbins y Judge (2013), afirmaron que el estrés es una situación en la que el sujeto se siente confrontado por la presión que se genera en el entorno, optando por desequilibrios en todos los aspectos del individuo, las cuales se ve reflejado directamente en el rendimiento en las actividades laborales, personales, entre muchas otras que concierne al ser humano.

Fuerte (2012), mencionó lo siguiente: El estrés se define como el reflejo de la relación entre el objeto y el entorno. Cuando esta relación se considera una

amenaza y un desbordamiento de recursos y pone en peligro el confort o la vitalidad del individuo, se produce el estrés.

Rodríguez (2011), concluyó que el estrés es presión descomunal en que un individuo se enfrenta a una circunstancia determinada ya sea en su ambiente de trabajo, en la vida personal, así como otros sentimientos y emociones que no pueden controlar que les causa malestar o depresión.

El estrés por la Comisión Europea (1999), es la agrupación de un conjunto de respuestas ciertos aspectos perjudiciales del contenido. Este estado se caracteriza por un alto nivel de excitación y ansiedad, y a menudo se siente incapaz de hacer frente a esta situación".

Dentro de la descripción de las dimensiones del Estrés tenemos las Condiciones de Trabajo, Nicolaci (2008), afirmó que "son todos los elementos que afectan directa o indirectamente en la salud y labores del trabajador".

- Jornada laboral: Acosta (2008), Uno de los factores que afectan el rendimiento es el cansancio mental y físico. Debe respetarse el horario de 8 horas como lo regula la OIT, ya que pasadas estas horas el trabajador disminuye su rendimiento para realizar sus labores con la misma eficiencia de las primeras horas. Se recomienda que dentro de las horas de trabajo el empleado pueda tomarse un respiro para salir a despejarse ya que la presión que se puede generar dentro de la oficina podría ser dañina para salud y a la larga también es un gasto para la empresa porque puede repercutir en aumentar el ausentismo y la productividad de la empresa.
- Entorno físico del trabajo: Gonzáles (2001), El área de trabajo donde el trabajador desarrolla sus labores debe ser la adecuada (ambiente limpio, ventilado desinfectado) para realizar su función, y el trabajador debe tener las herramientas necesarias para poder desarrollarlas. Esto ayudaría a disminuir el estrés que se pueda generar el estar sentado varias horas en una silla frente a un ordenador.
- Estabilidad laboral: Socorro (2007), corresponderá al compromiso compartido por el empleador como el empleado con la finalidad de garantizar

su contribución efectiva dentro de la organización, y ambas partes garantizan respetar los procesos, bienes o servicios que brinden o produzcan.

Otra dimensión del estrés es la Presión laboral, Connecticut (2005), indicó “Es la tensión que un individuo siente al percibir que no podrá cumplir con las exigencias del entorno y las responsabilidades que se le adhieren”.

- Ansiedad: Rojas (2014), La ansiedad es una impresión de sobresalto que da lugar a una hiperactivación funcional, cuando un individuo tiene que enfrentar una situación que se observa como estresante, concibiendo temor, desconfianza y maléficos presentimientos y dificulta el desempeño de las personas.
- Sobrecarga de trabajo: Solanas (2010), Se ha realizado un amplio trabajo para generar una respuesta a la demanda en un corto período de tiempo. De esta manera, cuando el colaborador se ve obligado a realizar una serie de acciones, esto nace de inmediato. La sobrecarga proviene de una carga de trabajo inestable.

Cox et al. (2000), viene definido en función al lugar de trabajo y estudian la forma en la que afectan al trabajador. Entre ellos, debe considerarse el entorno del trabajo, es decir los factores físicos que rodean a los trabajadores; diseñar tareas relacionadas con esto, para identificar actos en la organización; carga de trabajo y ritmo; horas de trabajo; roles y cultura organizacionales centradas en la conversación y la solución de problemas; rol en la compañía enfatizan las responsabilidades de los empleados; crecimiento profesional referido al desarrollo y la promoción de los colaboradores en la organización; autonomía en las decisiones y relaciones en el trabajo, lo que sugiere posibles conflictos en el lugar de trabajo.

Con respecto al desempeño laboral, se encontraron las siguientes teorías:

Pedraza et al. (2010), nos dicen que el desempeño son los actos reflejados y observados en los trabajadores en cuanto a la labor que realizan en su búsqueda de conseguir los resultados deseados de la corporación y la cual puede ser medida

a través de las competencias que efectúan y el grado de contribución hacia la compañía.

Chiavenato (2009), indicó que el desempeño laboral son las habilidades y capacidades que interactúan con el ambiente laboral para generar comportamientos y así conseguir las metas y resultados de la compañía.

Stoner y Gilbert, (2006), mencionan que el desempeño laboral se refiere al propósito de organizar al personal para desempeñar eficazmente sus funciones y objetivos para lograr los objetivos trazados.

Robbins (1998), afirmó que la relación al desempeño laboral se genera a partir de que los empleados se inclinan a optar por puestos que les den mayores oportunidades laborales y económicas, de las cuales ellos puedan aplicar.

Dentro de la descripción de las dimensiones del Desempeño laboral tenemos las Metas y Resultados, Habilidades o Capacidades, Rendimiento y Comportamiento

Metas y Resultados, Chiavenato (2009), Las metas son todo lo que quiere lograr una empresa para su evolución y progreso ya sea a corto, mediano o largo plazo y tiene que ser medible, loggable y con esto genera resultados favorables para la empresa lo que aumenta sus clientes e ingresos.

- Calidad del trabajo: Mendoza (2009), La calidad de trabajo se refleja en los resultados de las labores ejecutadas por el personal. Se puede ver que el trabajo cumple con las expectativas, ya que refleja el profesionalismo y la dedicación, por lo que también se puede decir que un trabajo es de calidad cuando son realizadas dentro de un cierto período de tiempo, así como menciona un trabajo de alta calidad resulta no solo por el esfuerzo y la dedicación de los empleados, sino también por las instalaciones y el entorno de trabajo que brinda la empresa.
- Servicio al cliente: Kotler y Keller (2006), precisaron: La satisfacción es un estado de placer o de fastidio por parte del cliente respecto a la experiencia adquirida al comprar o adquirir bienes o servicios. Si no se da una buena percepción el cliente queda insatisfecho, si los resultados les causan una

buena impresión queda satisfecho, pero si resaltan y superan sus necesidades y requerimiento queda complacido.

Habilidades o Capacidades, Alles (2008), Un sujeto habilidoso, logra siempre ejecutar un buen trabajo aprendiendo constantemente y dando un aprendizaje significativo en los campos del discernimiento, estas facultades son esenciales para hacer competente a tu trabajador.

Puntualidad: Rae (2018), Es un valor que conlleva no solo a la asistencia al trabajo si no en llegar a la hora señalada por las políticas de la empresa.

Conocimiento del cargo: Henric-Coll (2003), El conocimiento del cargo es aquel factor que hace más competente al empleado en la elaboración de sus deberes ya que le genera una experiencia ante posibles escenarios problemáticos que se le presente o el mismo pueda propiciar.

Rendimiento, Motowidlo (2003), dice que “Es el valor que una empresa requiere de los empleados con el proyecto de lograr los objetivos de diseño interno de la compañía”.

- Productividad: Robbins y Coulter (2010), Es la cantidad de productos que genera una empresa fraccionado entre la cantidad de recursos empelados para conlleva a dicha fabricación, además de definirla como la interacción entre los resultados anhelados y el lapso que se demora para conseguirlos, cuanto menor periodo mejor es el resultado y mejor el desempeño.
- Motivación: Gray (2008), Es un mecanismo fundamental para que una compañía alcance sus fines y metas para lograr la orientación de mejores resultados. Ya que también está formada por diversos patrones que tienen la destreza de mantener y mejorar un comportamiento para una mejora continua.

Comportamiento, Robbins (2004), Son todas las cualidades de un conjunto de empleados o de uno solo respecto a sus funciones en la empresa, con el objetivo de emplear los conocimientos para un mejor desempeño y una mejora continua de la organización.

- Relaciones Interpersonales: Fernández (2003), se pueden dar de diferentes maneras. En muchos casos, el entorno de trabajo es insostenible para los empleados, pero en otros casos el ambiente es muy ideal, incluso pueden construir lazos de amistad e ir más allá de los obstáculos del trabajo.
- Responsabilidad: Mendoza (2009), mencionó que proviene de cumplir plenamente las tareas y funciones encomendadas, en el período advertido y con la calidad deseada, y al mismo tiempo hace que las responsabilidades de los trabajadores y las entidades estimulen la confianza, generando ciertos beneficios. El desarrollo adecuado de las funciones del personal refleja su nivel de compromiso y dedicación a las obligaciones, la cual se evidencia en el desarrollo de toda la entidad y, por lo tanto, en el logro de su propósito.
- Liderazgo: Robbins (1999), Es la destreza de un individuo para incidir en un conjunto de personas o para motivar a su personal para el cumplimiento de metas lo que conlleva a mejores resultados para beneficio de todos.

Los siguientes estándares y escalas señalados por Bounds y Woods (1999):

- Calidad: Es el nivel de presentación de resultados, cuyo trabajo de sus colaboradores debe estar completo y bien hecho.
- Productividad: Este es el nivel de habilidad del personal para completar una gran cantidad de trabajo dentro de un cierto periodo de tiempo.
- Conocimiento del puesto: Conocimiento de los trabajadores sobre cómo realizar efectivamente una función laboral determinada. Sepa qué hacer para ser bueno.
- Asistencia: La medida en que los empleados siguen las reglas de la compañía con respecto a los horarios y también consideran los días de descanso.
- Confiabilidad: Se otorga el nivel de roles y responsabilidades, y luego se realiza el seguimiento al trabajador.
- Iniciativa: Los trabajadores están interesados en estudiar cosas nuevas, adquirir información y realizar nuevas actividades.
- Relaciones Interpersonales: El nivel en el que el empleado muestra su capacidad para integrarse y comunicarse.

Ivancevich (2012), señaló que para cuantificar el rendimiento de los empleados de una compañía depende del método de evaluación seleccionado, hay varios factores a considerar que incluyen:

- Producción: Determinará si los colaboradores han realizado efectivamente las tareas asignadas dentro de un tiempo determinado en el trabajo.
- Calidad: Se evaluará el compromiso incorporado en el trabajo.
- Conocimientos del trabajo: Se refiere a la comprensión de los problemas relacionados con sus responsabilidades.
- Cooperación: Denotará el nivel de la interacción entre los empleados de una sociedad.
- Creatividad: En cuanto a la innovación que harán sus trabajadores para optimizar sus labores.
- Realización: Estudiar nuevos temas contribuirá al crecimiento personal, profesional y laboral.

Cubillos et al. (2014), La evaluación del desempeño laboral asegura que se obtengan los mejores resultados para la empresa. Es importante que los empleados deban cumplir con los requisitos de experiencia, conocimiento y motivación laboral, compromiso y el deseo de alcanzar los objetivos establecidos para conseguir el desarrollo de la empresa y de los empleados. Es un instrumento de medición que puede conseguir información sobre las características, habilidades, comportamientos y objetivos de los empleados. El responsable de la evaluación debe estar capacitado no solo para poder obtener la información sobre los trabajadores, sino también para realizar el análisis de fortalezas y debilidades.

El desempeño laboral tiene 3 dimensiones, como se describe a continuación:

- El Conocimiento: Un trabajador competente es alguien que tiene conocimientos teóricos y se considera la principal fuente de competitividad. Para este fin, el empleado debe tener una base sólida de capacitación para poder usar lo que ha aprendido y conocer las actividades que deben desarrollarse en el trabajo.
- Organización: Dolan (2007), Se relaciona con la iniciativa de los trabajadores de iniciar y ejecutar acciones y también demostrar liderazgo a través de la

capacidad de sugerir e influir en otros. En todo momento, los empleados deben mostrar una actitud cooperativa y luego la capacidad de llevarse bien con sus compañeros.

- Responsabilidad: La responsabilidad es otra capacidad del desempeño laboral, que se manifiesta por la capacidad del trabajador para realizar actividades regularmente (fiabilidad), enfrentar el entorno cambiante o la responsabilidad (adaptabilidad), y continuar participando en la capacidad de mostrar puntualidad (asistencia) y buen trabajo.

Chiavenato (2002), La evaluación es un proceso dinámico a través del cual se puede establecer el desempeño de los funcionarios en el trabajo. Es una evaluación sistemática de los objetivos y resultados del empleado que debe lograr de acuerdo con las actividades que realiza y su potencial de desarrollo. Con el respaldo del análisis del trabajo, también se puede apreciar el valor y la calidad de un individuo, especialmente su aporte a la organización.

Un buen procedimiento de evaluación puede ayudar a evaluar los métodos de reclutamiento, elección e incorporación realizados dentro de la organización, mientras se considera si el desempeño está por debajo de las regulaciones, es satisfactorio o excede las expectativas.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación:

Es básica según Muntané (2010), busca conocimientos nuevos y campos nuevos de investigación sin ningún fin práctico específico.

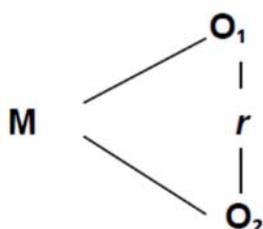
Murillo (2008), señaló que la investigación aplicada es una forma de organizar el conocimiento sobre el objeto de estudio obtenido a través de la investigación y aplicarlo directamente a la problemática planteada.

El enfoque de la investigación es cuantitativo porque respalda cada objetivo propuesto por el investigador en función del uso de estadísticas descriptivas e inferenciales. Hernández et al. (2014)

Diseño de investigación:

Es No experimental - correlacional pues las variables no son manipuladas en el trabajo, teniendo como propósito determinar el nivel de relación a través de métodos estadísticos. Hernández et al. (2014)

Es Transversal porque la recopilación de datos se hizo en un periodo determinado.



Dónde:

M = Muestra

O1 = Variable 1

O2 = Variable 2

r = Relación de las variables de estudio

3.2 Variables y operacionalización

Variable 1: Estrés Laboral

Robbins y Judge (2013), afirmaron que es una situación en la que el sujeto se siente confrontado por la presión que se genera en el entorno, optando por desequilibrios en todos los aspectos del individuo, las cuales se ve reflejado directamente en el rendimiento en las actividades laborales, personales, entre muchas otras que concierne al ser humano.

Variable 2: Desempeño laboral

Chiavenato (2009), indicó que son las habilidades y capacidades que interactúan con el ambiente laboral para generar comportamientos y así conseguir las metas y resultados de la compañía.

3.3 Población, muestra y muestreo

Población:

La población estuvo constituida por empleados de la empresa DSE Ingeniería SAC de la ciudad de Lima, con un total de 45 trabajadores que trabajan en diferentes áreas de la empresa.

Tabla 1. Población de Estudio

Descripción	Cantidad
Mujeres	16
Varones	29
Total	45

Fuente: Datos obtenidos del área de Gestión de talento de la empresa DSE Ingeniería SAC

Hernández et al. (2014), dice que la población se refiere a la acumulación total de compendios con características similares a lugares o momentos de interacción frecuente.

Muestra:

Se consideró al total de la población 45 trabajadores, por ser una población inferior a 125 y de fácil acceso.

Zarcovich (2005), mencionó que la muestra del censo es una muestra que cubre a toda la población en general porque está representada por todos los sujetos.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**Técnicas:**

Se utilizaron para la recopilación de datos lo siguiente:

Encuesta:

La técnica utilizada en este estudio para obtener información sobre las dos variables fue la aplicación de un cuestionario para cada una de ellas.

Se estima que el cuestionario es un método físico utilizado en la investigación para clasificar las apreciaciones de los miembros de una muestra y contestar a los objetivos, proponiendo así una escala Likert con alternativas de respuesta polinómica. Hernández et al. (2014).

Validez:

La validez del cuestionario ha sido presentada a expertos en este campo para su juicio, y aprobada por los profesores profesionales en el campo.

Validez de constructo - Análisis factorial confirmatorio

Desde la perspectiva científica, la validez de constructo es la más importante, está relacionado, si el instrumento está bien estructurado representado y midiendo el concepto teórico. Dicha validez se refiere en concreto al significado del instrumento, es decir, lo que mide y cómo funciona para medirlo. Hernández et al. (2014), es decir, los indicadores para desarrollar un instrumento son el producto de una buena operacionalización, si reflejan la definición teórica de las variables a medir; porque el instrumento puede definir claramente la construcción teórica que

desea medir y utiliza indicadores coherentes a partir de los cuales se pueden obtener índices.

Para la validez de constructo se aplicó test de esfericidad de Bartlett que debe ser < 0.01 para ser considerado bueno; y test Kaiser–Meyer–Olkin que se encarga de medir la adecuación del muestreo, interpretándose de una forma similar al coeficiente de confiabilidad (con rango de 0 a 1); es decir, si el análisis factorial es: $KMO \geq 0.75$, se considera bueno; si $0.75 > KMO \geq 0.50$, se considera aceptable, y si $KMO < 0.50$ es considerado inaceptable.

Teniendo en cuenta los criterios para la validez de constructo después de haber realizado el análisis factorial, se obtuvo como resultado:

Para la validación del constructo del instrumento de estrés laboral fue aceptable con Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo de 0,678 y Prueba de esfericidad de Bartlett de 0.000

Para la validación del constructo del instrumento de desempeño laboral fue bueno con Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo de 0,765 y Prueba de esfericidad de Bartlett de 0.000.

Confiabilidad:

La confiabilidad es el método a través del cual podemos medir cada ítem y saber si cada ítem puede responder correctamente a la pregunta que queremos determinar. Esto se hace a través del procedimiento de Alfa de Cronbach haciendo uso del programa SPSS25.

Bernal (2010), “La seguridad de un método se define como la estabilidad del puntaje del sujeto cuando se investiga repetidamente la misma pregunta”.

3.5 Procedimientos

Para la ejecución del estudio se solicitó el permiso al gerente encargado de la empresa para la respectiva aplicación de las herramientas de recopilación de datos de las variables a los integrantes de la investigación. El tiempo estimado para la aplicación de cada instrumento fue de 15 minutos aproximadamente. Consistió en

aplicar 2 cuestionarios: 12 preguntas relacionadas al estrés laboral y para la variable desempeño laboral 18 preguntas cerradas. Luego de recopilar los datos se ordenó en una base de datos para su tabulación y análisis estadístico recurriendo al más adecuado para el estudio de tal manera que cada pregunta pueda ser respondida según los objetivos planteados. Para finalizar se elaboraron conclusiones y recomendaciones.

3.6 Método de análisis de datos

Los datos recolectados fueron procesados utilizando el programa estadístico SSPS 25

Primero, se usó herramientas vinculadas al estrés laboral y desempeño laboral, luego se tabuló las opiniones proporcionadas por los empleados en el programa Excel, después se estructuró los datos estadísticos por dimensiones y variables para procesar la información y obtener resultados. Los datos estadísticos se organizaron para cada variable y dimensión en forma de tablas de frecuencia y gráficos de barras.

Para el análisis inferencial, primero se hizo uso del estadístico de bondad de ajuste Shapiro-Wilk para determinar si los datos tienen una distribución normal o no. En vista que los puntajes fueron menores a 0,05 (sig.<0,005) se tomó la decisión de utilizar el estadístico Tau-b de Kendall para comprobar la hipótesis formulada.

3.7 Aspectos éticos

El consentimiento informado según Celis et al. (2016), no solamente se establece como una obligación legal, sino es un aspecto de suma importancia porque consiste en informar a todos los integrantes del estudio la finalidad de la investigación, así como los encuestados tienen la plena libertad de participar en los cuestionarios aplicados.

En el caso de este estudio se trabajó con todo el personal de la empresa DSE Ingeniería SAC respetando su libertad de opinión a las diversas respuestas dadas en el cuestionario aplicado.

Los textos utilizados en la investigación serán citados de acuerdo con las normas APA. Además de pasar por la plataforma TURNITIN, en donde se genera un reporte para verificar si el trabajo de investigación no ha sido plagiado.

IV. RESULTADOS

En los resultados descriptivos se evidencia:

4.1. Resultados de las variables estrés laboral y Desempeño laboral

Tabla 2. Niveles de estrés laboral

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Estrés alto	0	0,0	0,0	0,0
Estrés moderado-alto	2	4,4	4,4	4,4
Estrés moderado	37	82,2	82,2	86,7
Estrés moderado-bajo	6	13,3	13,3	100,0
No presenta estrés	0	0,0	0,0	
Total	45	100,0	100,0	

Fuente: Datos obtenidos de la aplicación del instrumento sobre estrés laboral

Interpretación:

La evidencia de los resultados señala que predomina a un nivel moderado el estrés laboral de los trabajadores de DSE Ingeniería SAC Lima, 2020 con un 82,2%, seguido del nivel moderado-bajo 13,3%, y por último el nivel de estrés moderado-alto de 4,4%.

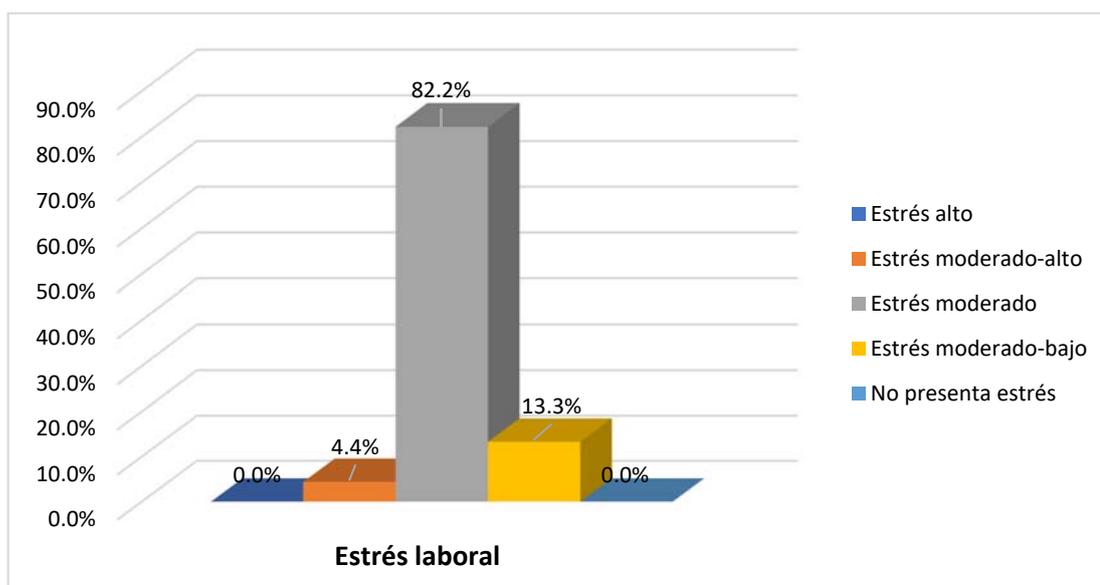


Figura 1. Barra de Niveles del estrés laboral

Tabla 3. Dimensiones del estrés laboral

Niveles	Condiciones de trabajo		Presión laboral	
	f	%	f	%
Muy bajo	0	0,0	11	24,4
Bajo	15	33,3	0	0,0
Moderado	17	37,8	26	57,8
Alto	9	20,0	8	17,8
Muy alto	4	8,9	0	0,0
Total	45	100	45	100

Fuente: Datos conseguidos de la aplicación del instrumento sobre estrés laboral

Interpretación:

La evidencia de las puntuaciones relacionadas a las dimensiones del estrés laboral, señala que prevalece a un nivel moderado los porcentajes siguientes: Condiciones de trabajo 37,8%, y Presión laboral 57,8%.

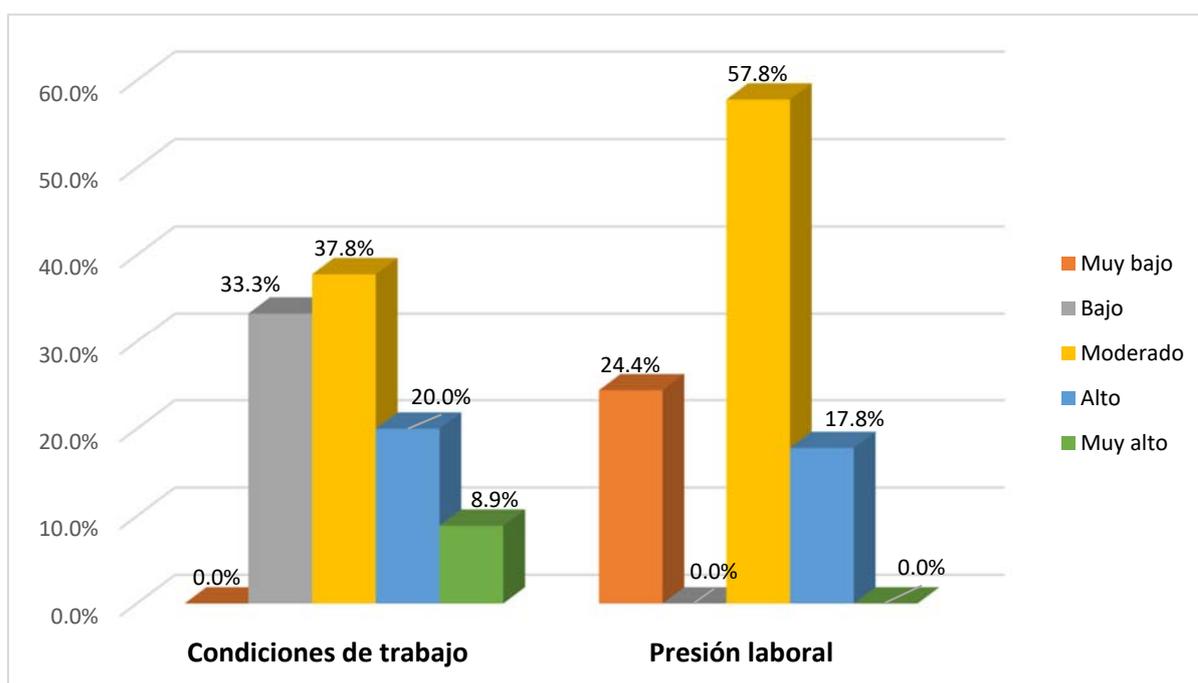


Figura 2. Barra dimensiones del estrés laboral en los empleados de la empresa DSE Ingeniería SAC Lima, 2020

Tabla 4. Niveles de desempeño laboral

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy deficiente	3	6,7	6,7	6,7
Deficiente	14	31,1	31,1	37,8
Regular	20	44,4	44,4	82,2
Bueno	8	17,8	17,8	100,0
Muy bueno	0	0,0	0,0	
Total	45	100,0	100,0	

Fuente: Datos conseguidos de la aplicación del instrumento sobre desempeño laboral

Interpretación:

La evidencia de los resultados señala que predomina a un nivel regular el rendimiento de los empleados de la empresa DSE Ingeniería SAC Lima, 2020 con un 44,4%, seguido del nivel deficiente 31,1%, luego el nivel bueno 17,8%, y de último el nivel muy deficiente de 6,7%.

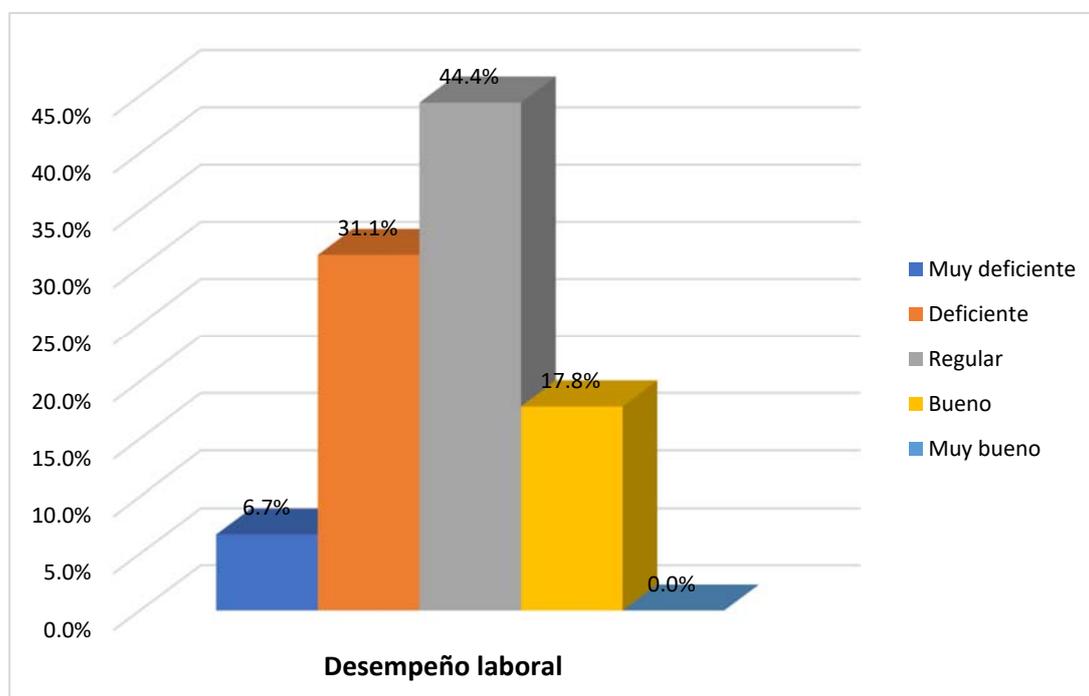


Figura 3. Barra de Niveles del desempeño laboral

Tabla 5. Dimensiones del desempeño laboral

Niveles	Metas y resultados		Habilidades o capacidades		Rendimiento		Comportamiento	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Muy deficiente	3	6,7	0	0,0	1	2,2	0	0,0
Deficiente	14	31,1	0	0,0	0	0,0	8	17,8
Regular	20	44,4	17	37,8	17	37,8	34	75,6
Bueno	8	17,8	22	48,9	23	51,1	3	6,7
Muy bueno	0	0,5	6	13,3	4	8,9	0,0	0,0
Total	45	100	45	100	45	100	45	100

Interpretación:

La evidencia de las puntuaciones relacionadas a magnitud de la variable desempeño laboral, señala que prevalece a un nivel regular los porcentajes siguientes: Metas y resultados 44,4% y Comportamiento 75,6%, también predomina a un nivel bueno las Habilidades o capacidades 48,9 y Rendimiento 51,1.

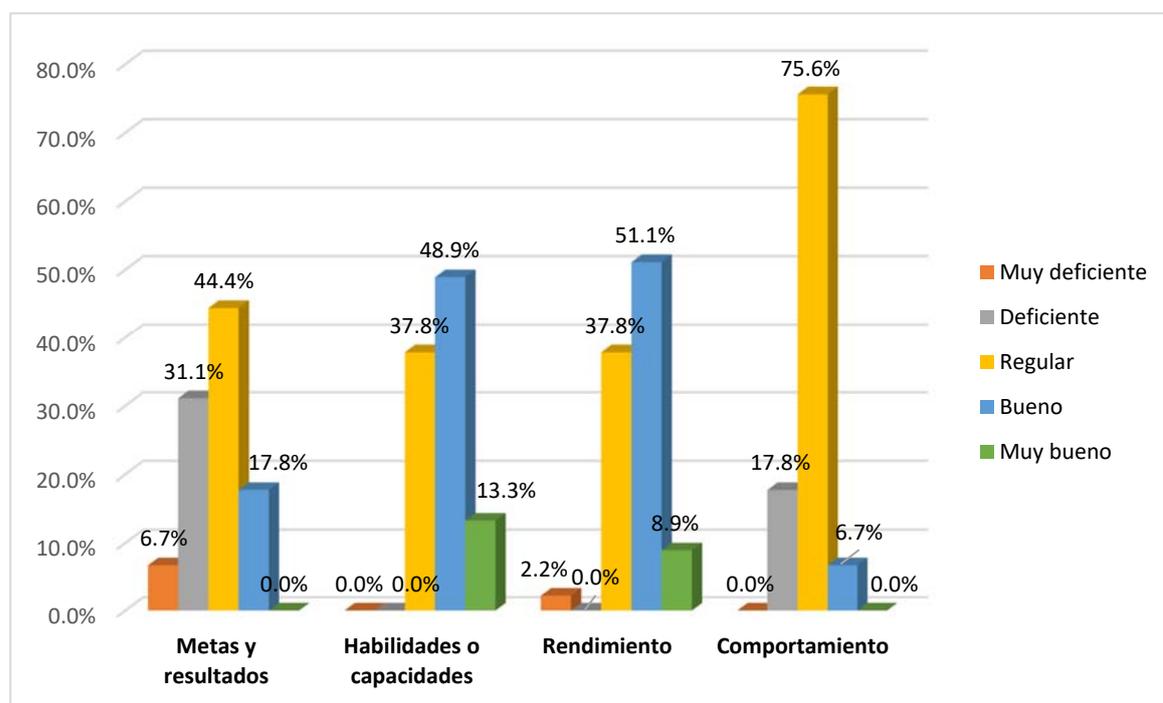


Figura 4. Barra dimensiones del desempeño laboral en los empleados de la empresa DSE Ingeniería SAC Lima, 2020

4.2. Resultado relacionado a la hipótesis

Tabla 6. Prueba de Shapiro-Wilk del estrés laboral y desempeño laboral

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Estrés laboral	,906	45	,001
Condiciones de trabajo	,888	45	,000
Presión laboral	,963	45	,164
Desempeño laboral	,959	45	,110
Metas y resultados	,930	45	,010
Habilidades o capacidades	,877	45	,000
Rendimiento	,868	45	,000
Comportamiento	,908	45	,002

Fuente: Data de resultados

Interpretación:

Las puntuaciones obtenidas en los resultados luego de aplicar la prueba de normalidad empleando la estadística de Shapiro-Wilk a las variables y sus dimensiones; se indica que la mayoría de los puntajes del nivel de significancia son menores al 5% (sig. < 0.05), asumiendo por tanto que los datos tienen una distribución no normal. Esto permite tomar la decisión de hacer uso de pruebas no paramétricas para el análisis inferencial entre variables y dimensiones; es por ello que se tomó en cuenta aplicar el coeficiente de contingencia de prueba Tau-b de Kendall para comprobar las hipótesis planteadas en la investigación.

4.2.1. Prueba de hipótesis general

El estrés laboral está relacionado con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa DSE Ingeniería SAC Lima, 2020.

Tabla 7. Tabla cruzada del estrés laboral y el desempeño laboral

			Desempeño laboral			Total
			Deficiente	Regular	Bueno	
Estrés laboral	Estrés moderado-alto	Recuento	1	1	0	2
		% del total	2,2%	2,2%	0,0%	4,4%
	Estrés moderado	Recuento	1	34	2	37
		% del total	2,2%	75,6%	4,4%	82,2%
	Estrés moderado-bajo	Recuento	0	1	5	6
		% del total	0,0%	2,2%	11,1%	13,3%
Total		Recuento	2	36	7	45
		% del total	4,4%	80,0%	15,6%	100,0%

Tau-b de Kendall (t) = 0.688 Sig. P = 0.003 < 0.05; Rho de Spearman = 0,700

Fuente: Herramientas aplicadas a los trabajadores de la empresa DSE Ingeniería SAC Lima, 2020

Interpretación:

Se tiene en estos resultados que el 75,6% de los trabajadores de la empresa DSE Ingeniería SAC Lima, 2020 manifiestan estrés laboral moderado y un desempeño laboral regular, el 11,1% de trabajadores muestran estrés moderado-bajo y desempeño laboral de nivel bueno. El número de rango de la prueba de Tau-b de Kendall es $t = 0.688$, con nivel de significación menor al 5% ($\text{sig.} < 0.05$), y Rho de Spearman = 0,700 que indica relación significativa entre ambas variables.

4.2.2. Para la hipótesis específica

H₁. El estrés laboral está relacionado con las metas y resultados de los trabajadores de la empresa DSE Ingeniería SAC Lima, 2020.

Tabla 8. Tabla cruzada del estrés laboral y Metas y resultados

		Metas y resultados					
		Muy deficiente	Deficiente	Regular	Bueno	Total	
Estrés laboral	Estrés moderado-alto	Recuento	0	1	1	0	2
		% del total	0,0%	2,2%	2,2%	0,0%	4,4%
	Estrés moderado	Recuento	3	12	17	5	37
		% del total	6,7%	26,7%	37,8%	11,1%	82,2%
	Estrés moderado-bajo	Recuento	0	1	2	3	6
		% del total	0,0%	2,2%	4,4%	6,7%	13,3%
Total		Recuento	3	14	20	8	45
		% del total	6,7%	31,1%	44,4%	17,8%	100,0%

Tau-b de Kendall (t) = 0.247 Sig. P = 0.074 > 0.05; Rho de Spearman = 0,270

Fuente: Herramientas aplicadas a los trabajadores de la empresa DSE Ingeniería SAC Lima, 2020

Interpretación:

Se tiene en estos resultados que el 37,8% de los trabajadores de la empresa DSE Ingeniería SAC Lima, 2020 presentan estrés laboral moderado y metas y resultados en un nivel regular, el 26,7% de trabajadores manifiestan estrés moderado y metas y resultados en un nivel deficiente. El coeficiente de rango de la prueba de Tau-b de Kendall es $t = 0.247$, con nivel de significación mayor al 5% ($\text{sig.} > 0.05$), y Rho de Spearman = 0,270 que indica no existe relación significativa entre la variable y la dimensión.

H₂. El estrés laboral está relacionado con las habilidades o capacidades de los trabajadores de la empresa DSE Ingeniería SAC Lima, 2020.

Tabla 9. Tabla cruzada del estrés laboral y habilidades o capacidades

		Habilidades o capacidades				
		Regular	Bueno	Muy bueno	Total	
Estrés laboral	Estrés moderado-alto	Recuento	0	2	0	2
		% del total	0,0%	4,4%	0,0%	4,4%
	Estrés moderado	Recuento	17	19	1	37
		% del total	37,8%	42,2%	2,2%	82,2%
	Estrés moderado-bajo	Recuento	0	1	5	6
		% del total	0,0%	2,2%	11,1%	13,3%
Total		Recuento	17	22	6	45
		% del total	37,8%	48,9%	13,3%	100,0%

Tau-b de Kendall (t) = 0.402 Sig. P = 0.022 < 0.05; Rho de Spearman = 0,436

Fuente: Herramientas aplicadas a los trabajadores de la empresa DSE Ingeniería SAC Lima, 2020

Interpretación:

Se tiene en estos resultados que el 42,2% de los trabajadores de la empresa DSE Ingeniería SAC Lima, 2020 presentan estrés laboral moderado y habilidades o capacidades en un nivel bueno, en tanto que, el 37,8% de trabajadores muestran estrés moderado y habilidades o capacidades en un nivel regular. El coeficiente de rango de la prueba de Tau-b de Kendall es $t = 0.402$, el nivel de significancia menor al 5% ($sig. < 0.05$), y Rho de Spearman = 0,436 que indica existencia significativa entre la variable y la dimensión.

H3. El estrés laboral está relacionado con el rendimiento de los trabajadores de la empresa DSE Ingeniería SAC Lima, 2020.

Tabla 10. Tabla cruzada del estrés laboral y rendimiento

			Rendimiento				
			Muy deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Total
Estrés laboral	Estrés moderado-alto	Recuento	1	1	0	0	2
		% del total	2,2%	2,2%	0,0%	0,0%	4,4%
	Estrés moderado	Recuento	0	16	21	0	37
		% del total	0,0%	35,6%	46,7%	0,0%	82,2%
	Estrés moderado-bajo	Recuento	0	0	2	4	6
		% del total	0,0%	0,0%	4,4%	8,9%	13,3%
Total	Recuento	1	17	23	4	45	
	% del total	2,2%	37,8%	51,1%	8,9%	100,0%	

Tau-b de Kendall (t) = 0.584 Sig. P = 0.001 < 0.05; Rho de Spearman = 0,604

Fuente: Herramientas aplicadas a los trabajadores de la empresa DSE Ingeniería SAC Lima, 2020

Interpretación:

Se tiene en estos resultados que el 46,7% de los trabajadores de la empresa DSE Ingeniería SAC Lima, 2020 presentan estrés laboral moderado y rendimiento en un nivel bueno, en tanto que, el 35,6% de trabajadores presentan estrés moderado y rendimiento en un nivel regular. El coeficiente de rango de la prueba de Tau-b de Kendall es $t = 0.584$, con nivel de significación menor al 5% ($\text{sig.} < 0.05$), y Rho de Spearman = 0,604 que indica relación significativa entre la variable y la dimensión.

H4. El estrés laboral está relacionado con el comportamiento de los trabajadores de la empresa DSE Ingeniería SAC Lima, 2020.

Tabla 11. Tabla cruzada del estrés laboral y comportamiento

		Comportamiento				
			Deficiente	Regular	Bueno	Total
Estrés laboral	Estrés moderado-alto	Recuento	1	1	0	2
		% del total	2,2%	2,2%	0,0%	4,4%
	Estrés moderado	Recuento	7	30	0	37
		% del total	15,6%	66,7%	0,0%	82,2%
	Estrés moderado-bajo	Recuento	0	3	3	6
		% del total	0,0%	6,7%	6,7%	13,3%
Total		Recuento	8	34	3	45
		% del total	17,8%	75,6%	6,7%	100,0%

Tau-b de Kendall (t) = 0.468 Sig. P = 0.013 < 0.05; Rho de Spearman = 0,483

Fuente: Herramientas aplicadas a los trabajadores de la empresa DSE Ingeniería SAC Lima, 2020

Interpretación:

Se tiene en estos resultados que el 66,7% de los trabajadores de la empresa DSE Ingeniería SAC Lima, 2020 presentan estrés laboral moderado y comportamiento en un nivel regular, el 15,6% de trabajadores presentan estrés moderado y comportamiento en un nivel deficiente. El coeficiente de rango de la prueba Tau-b de Kendall es $t = 0.468$, con nivel de significación menor al 5% ($\text{sig.} < 0.05$), y Rho de Spearman = 0,483 que señala una significativa correlación entre la variable y la dimensión.

H₅. Las condiciones laborales están relacionadas con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa DSE Ingeniería SAC Lima, 2020.

Tabla 12. Tabla cruzada de las condiciones laborales y desempeño laboral

			Desempeño laboral			Total
			Deficiente	Regular	Bueno	
Condiciones de trabajo	Bajo	Recuento	2	13	0	15
		% del total	4,4%	28,9%	0,0%	33,3%
	Moderado	Recuento	0	17	0	17
		% del total	0,0%	37,8%	0,0%	37,8%
	Alto	Recuento	0	6	3	9
		% del total	0,0%	13,3%	6,7%	20,0%
	Muy alto	Recuento	0	0	4	4
		% del total	0,0%	0,0%	8,9%	8,9%
Total		Recuento	2	36	7	45
		% del total	4,4%	80,0%	15,6%	100,0%

Tau-b de Kendall (t) = 0.601 Sig. P = 0.000 < 0.05; Rho de Spearman = 0,645

Fuente: Herramientas aplicadas a los trabajadores de la empresa DSE Ingeniería SAC Lima, 2020

Interpretación:

Se tiene en estos resultados que el 37,8% de los trabajadores de la empresa DSE Ingeniería SAC Lima, 2020 perciben las condiciones de trabajo en un nivel moderado y desempeño laboral de nivel regular, el 28,9% de trabajadores perciben las condiciones de trabajo en un nivel bajo y desempeño laboral regular. El coeficiente de rango de la prueba de Tau-b de Kendall es $t = 0.601$, con nivel de significación menor al 5% ($\text{sig.} < 0.05$), y Rho de Spearman = 0,645 que señala que hay una significativa correlación entre la dimensión y la variable.

H6. La presión laboral está relacionada con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa DSE Ingeniería SAC Lima, 2020.

Tabla 13. Tabla cruzada de la presión y desempeño laboral

			Desempeño laboral			Total
			Deficiente	Regular	Bueno	
Presión laboral	Alto	Recuento	1	5	2	8
		% del total	2,2%	11,1%	4,4%	17,8%
	Moderado	Recuento	0	21	5	26
		% del total	0,0%	46,7%	11,1%	57,8%
	Bajo	Recuento	1	10	0	11
		% del total	2,2%	22,2%	0,0%	24,4%
Total	Recuento	2	36	7	45	
	% del total	4,4%	80,0%	15,6%	100,0%	

Tau-b de Kendall (t) =-0.189 Sig. P = 0.208 > 0.05; Rho de Spearman =-0,198

Fuente: Herramientas aplicadas a los trabajadores de la empresa DSE Ingeniería SAC Lima, 2020

Interpretación:

Se tiene en estos resultados que el 46,7% de los trabajadores de la empresa DSE Ingeniería SAC Lima, 2020 perciben la presión laboral en un nivel moderado y desempeño laboral regular, por el contrario, el 22,2% de trabajadores denotan la presión laboral en un nivel bajo y desempeño laboral regular. El coeficiente de rango de la prueba Tau-b de Kendall es $t = -0.189$, con nivel de significación mayor al 5% ($\text{sig.} > 0.05$), y Rho de Spearman = $-0,198$ que revela la no existencia de correlación entre dimensión y la variable.

Tabla 14. Resumen de Resultados

RELACIÓN DE VARIABLES	TAU-B DE KENDAL	RHO DE SPEARMAN	PROBABILIDAD (P – VALOR)	DECISIÓN	SIGNIFICANCIA
Estrés laboral y desempeño laboral	0.688	0.622 (positiva moderada)	0.003<0.05	Se desestima la Ho	La relación es significativa
Relación de la variable estrés laboral con las dimensiones de la variable desempeño laboral					
Dimensión metas y resultados	0.247	0.270 (positiva baja)	0.074>0.05	Se acepta la Ho	La relación no es significativa
Dimensión habilidades o capacidades	0.402	0.436 (Positiva moderada)	0.022<0.05	Se desestima la Ho	La relación es significativa
Dimensión rendimiento	0.584	0.604 (Positiva moderada)	0.001<0.05	Se desestima la Ho	La relación es significativa
Dimensión comportamiento	0.468	0.483 (Positiva moderada)	0.013<0.05	Se desestima la Ho	La relación es significativa
Relación de las dimensiones de la variable estrés laboral con la variable desempeño laboral					
Dimensión condiciones de trabajo	0.601	0.645 (positiva moderada)	0.000<0.05	Se desestima la Ho	La relación es significativa
Dimensión presión laboral	-0.189	-0.198 (negativa baja)	0.208>0.05	Se acepta la Ho	La relación no es significativa
Fuente: Tabla 6, Tabla 7, Tabla 8, Tabla 9, Tabla 10, Tabla 11, Tabla 12, Tabla 13.					

V. DISCUSIÓN

Para analizar los resultados, se basa en cada propósito del estudio y luego se compara con estudios similares, analizados críticamente y respaldados por fundamentos teóricos, los detalles son los siguientes:

Discusión por Objetivo General

La suposición del objetivo general es determinar la relación entre el estrés laboral y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa DSE Ingeniería SAC- Lima, 2020. A partir de los resultados de la Tabla 2 el 82.2% de trabajadores presenta un nivel moderado de estrés laboral y a su vez el 44.4% tiene nivel regular de desempeño laboral. Tras la evaluación de resultados en la tabla 7 se tiene un coeficiente de rango de la prueba de Tau-b de Kendall es $t = 0.688$, con nivel de significación menor al 5% ($\text{sig.} < 0.05$), y Rho de Spearman=0,700 lo que representa una relación significativa entre ambas variables.

Al ser comparado con el trabajo realizado por Tantaruna (2017), el estudio encontró una correlación de $p = 0.018$, lo que señala que existe una relación inversa y significativa entre ambas variables. Los resultados son similares a la tesis de Díaz y Gaviria (2013), el autor intenta establecer la relación entre el estrés y el desempeño. En resumen, el estrés laboral se correlaciona significativamente con el desempeño de los trabajadores, porque el coeficiente de correlación entre ellos es 0.669 y existe una correlación media entre los dos. La similitud entre ambos es que proponen determinar y fundar la relación entre el estrés y el desempeño de los empleados. Con base en los resultados, la teoría, los métodos y el conocimiento se aplican adecuadamente a la realidad problemática, lo que confirma la interacción entre las dos constantes.

Discusión por hipótesis

Sobre la hipótesis Especifica 3, que al ser formulada sostiene que el estrés laboral está relacionado con la dimensión rendimiento de los trabajadores de la empresa DSE Ingeniería SAC – Lima, 2020. Los resultados que el 46,7% de los trabajadores presentan estrés laboral moderado y rendimiento en un nivel bueno, en tanto que, el 35,6% de trabajadores presentan estrés moderado y rendimiento en un nivel regular. Esta se confirma dado el resultado del coeficiente de rango de la prueba Tau-b de Kendall es $t = 0.584$, el nivel de significación es inferior al 5% ($\text{sig} < 0.05$) y Rho de Spearman $= 0.604$ indicando que existe una diferencia significativa entre la variable y la dimensión. Gonzáles (2014), realizó un estudio relacionado al estrés. Para identificar la relación entre variables, se puede realizar a través de una prueba EA y una medición de rendimiento de selección obligatoria. Los resultados muestran que el estrés laboral puede causar conflictos en la organización, lo que conlleva a una disminución de la productividad de los empleados generando un desequilibrio organizacional.

Sobre la hipótesis Especifica 5, que al ser formulada sostiene que las condiciones de trabajo están relacionadas con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa DSE Ingeniería SAC – Lima, 2020. Los resultados obtenidos es que el 37.8% de los trabajadores perciben las condiciones que están en un nivel medio y se desempeñan regularmente. Esta se confirma dado el resultado del coeficiente de rango de la prueba Tau-b de Kendall es $t = 0.601$, con nivel de significación menor al 5% ($\text{sig} < 0.05$) y Rho de Spearman $= 0.645$ que señala significativamente una correlación entre la dimensión y la variable. Dichos resultados al ser comparados con el trabajo de Coello (2014), en su investigación relacionado a las condiciones laborales que afectan el rendimiento. Los resultados mostraron que las personas que trabajan en la empresa mostraron una insatisfacción negativa, lo que reflejó una capacitación interna deficiente y falta de motivación.

Sobre la hipótesis Especifica 6, que al ser formulada sostiene que la presión laboral está relacionada con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa DSE Ingeniería SAC – Lima, 2020. Los resultados obtenidos es que el

46.7% de los trabajadores perciben la presión laboral en un nivel medio y el 22.2 de trabajadores perciben en un nivel bajo y desempeño laboral regular. Esta se confirma dado el resultado del coeficiente de rango de la prueba Tau-b de Kendall es $t = 0.189$, con significación mayor al 5% ($\text{sig} > 0.05$) y Rho de Spearman $= 0.198$ que indica la no existencia de relación entre la dimensión y la variable. Flores y Gerónimo (2015), quien hizo un estudio sobre la relación del estrés en el desempeño laboral de docentes de una Institución Educativa. El resultado es que esta relación es negativa. En otras palabras, cuanto mayor es el estrés laboral, menor es el rendimiento laboral.

Discusión por Metodologías

La investigación se presenta en un tiempo determinado y sin manejar las variables. Se procesaron los datos recolectados en el programa SPSS, teniendo como población de estudio a 45 trabajadores y aplicando encuestas para cada variable de estudio.

Esta investigación tiene similitud con la tesis de Álvarez (2015), sobre el estrés laboral manifestó como propósito principal del estudio detallar la interacción de la variable X con la variable Y de los empleados. Tuvo como método no manipular las constantes y dar la investigación en momento único. aplicando conocimientos para resolver la realidad planteada. La población fue de 41 trabajadores. Se aplicaron cuestionarios con la medición de escalas Likert. Las estadísticas descriptivas se utilizaron para el análisis de datos.

Los métodos propuestos en los dos estudios han sido confirmados, y la reflexión y el debate académico sobre la identificación efectiva son aplicables a la realidad problemática confrontando Frente a la teoría, la metodología, el análisis de la realidad y la presentación de resultados, el conocimiento epistemológico está disponible.

Discusión por Teorías

En las teorías planteadas Robbins y Judge (2013), afirmaron que el estrés es una situación en la que el sujeto se siente confrontado por la presión que se genera

en el entorno, optando por desequilibrios en todos los aspectos del individuo, las cuales se ve reflejado directamente en el rendimiento en las actividades laborales, personales, entre muchas otras que concierne al ser humano en esta investigación y según Pedraza et al. (2010), nos dicen que el desempeño: son los actos reflejados y observados en los trabajadores en cuanto a la labor que realizan en su búsqueda de conseguir los resultados deseados de la corporación y la cual puede ser medida a través de las competencias que efectúan y el grado de contribución hacia la compañía.

Ambas teorías son aceptadas, confirmadas, enfatizadas y demostradas que el estrés laboral está relacionado con el rendimiento de un individuo porque tienen consistencia interna.

VI. CONCLUSIONES

Del Objetivo General planteado en la presente investigación se pudo determinar que hay relación significativa entre estrés laboral con el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa DSE Ingeniería SAC – Lima, 2020, encontrando que el coeficiente de rango de la prueba Tau-b de Kendall es $t = 0.688$, con una significación inferior al 5% ($\text{sig.} < 0.05$), y Rho de Spearman = $0,700$, lo que define que la relación entre el estrés laboral y el desempeño laboral interactúa en forma positiva moderada.

1) Objetivo Específico: Metas y resultados, se tiene en los resultados que el 37,8% de los trabajadores de la empresa DSE Ingeniería SAC Lima, 2020 presentan estrés laboral moderado y metas y resultados en nivel regular. El coeficiente de rango de la prueba Tau-b de Kendall es $t = 0.247$, con significancia mayor al 5% ($\text{sig.} > 0.05$), y Rho de Spearman = $0,270$ demostrando que no hay relación entre estrés laboral y la dimensión.

2) Objetivo Específico: Habilidades y capacidades, según los resultados el 42,2% de los empleados de la empresa DSE Ingeniería SAC Lima, 2020 presentan estrés laboral moderado y habilidades o capacidades en un nivel bueno. El coeficiente de rango de la prueba Tau-b de Kendall es $t = 0.402$, con significación inferior al 5% ($\text{sig.} < 0.05$), y Rho de Spearman = $0,436$ que indica una existencia significativa entre el estrés laboral y la dimensión.

3) Objetivo Específico: Rendimiento, Se tiene en los resultados que el 46,7% de los trabajadores de la empresa DSE Ingeniería SAC Lima, 2020 presentan estrés laboral moderado y rendimiento en un nivel bueno. El coeficiente de rango de la prueba Tau-b de Kendall es $t = 0.584$, con nivel de significación inferior al 5% ($\text{sig.} < 0.05$), y Rho de Spearman = $0,604$ que indica relación significativa entre el estrés laboral y la dimensión.

4) Objetivo Específico: Comportamiento, los resultados arrojaron que el 66,7% de los trabajadores de la empresa DSE Ingeniería SAC Lima, 2020 presentan estrés laboral moderado y comportamiento en un nivel regular. El coeficiente de rango de la prueba Tau-b de Kendall es $t = 0.468$, con nivel de significación inferior

al 5% (sig.< 0.05), y Rho de Spearman= 0,483 que señala una existencia significativa entre el estrés laboral y la dimensión.

5) Objetivo Específico: Condiciones de Trabajo, los resultados arrojan que el 37,8% de los trabajadores de la empresa DSE Ingeniería SAC Lima, 2020 perciben las condiciones de trabajo en un nivel moderado y desempeño laboral de nivel regular. El coeficiente de rango de la prueba de Tau-b de Kendall es $t = 0.601$, con nivel de significación menor al 5% (sig.< 0.05), y Rho de Spearman= 0,645 que señala que hay una significativa correlación entre la dimensión con el desempeño laboral de los trabajadores.

6) Objetivo Específico: La Presión laboral, los resultados demuestran que el 46,7% de los empleados de la empresa DSE Ingeniería SAC Lima, 2020 perciben la presión laboral en un nivel moderado y desempeño laboral regular. El coeficiente de rango de la prueba Tau-b de Kendall es $t = -0.189$, el nivel de significación es mayor al 5% (sig.> 0.05), y Rho de Spearman= -0,198 que revela que no hay una relación entre la presión laboral con el desempeño laboral de los trabajadores.

VII. RECOMENDACIONES

A la empresa se le recomienda fortalecer las relaciones de integración e identificación para lograr el mejor equilibrio entre el estrés laboral, el comportamiento y rendimiento de los empleados. Realizar talleres con profesionales de coaching permitirá que los trabajadores tengan iniciativa y participación dentro de la organización aumentando su productividad.

Se recomienda fomentar cursos de capacitación constante en donde se involucre a todo el personal, es beneficioso ya que estarán adquiriendo nuevos conocimientos que les permitan seguir desarrollando sus habilidades y capacidades para realizar eficaz y eficientemente las tareas que les corresponden en su empresa.

Se recomienda mejorar las condiciones de trabajo y la estabilidad laboral para incrementar el desempeño en los trabajadores permitiendo que los empleados cuenten con contratos más largos, evitando así el trabajo a corto plazo y teniendo la oportunidad de hacer una línea de carrera dentro de la organización.

Se recomienda a la empresa generar políticas que garanticen el bienestar y satisfacción de los empleados; como el pago de compensación por horas extras, ya que al mantener a los empleados motivados es clave para que todos los procesos en los cuales se encuentran involucrados sean más productivos.

REFERENCIAS

- Acosta, J. (2008). *Gestión del estrés: cómo entenderlo, cómo controlarlo y cómo sacarle provecho*.
- Alles, M. (2008). *Desarrollo del talento humano: basado en competencias 2ª edición*. Ediciones Granica. Buenos Aires.
- Álvarez, H. (2015). *“El estrés laboral en el desempeño del personal administrativo de un núcleo universitario público”* (Tesis de Maestría). Universidad de Carabobo, Venezuela.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación 3ª edición*. Colombia: Prentice Hall.
- Bounds y Woods (1999). *Supervisión*. Ediciones Twhomson
- Celis, M., Halabe, J., Arrieta, O., Burgos, R., Campillo, C., De la Llata, M., . . . Sotelo, J. (2016). *Consentimiento Informado: recomendaciones para su documentación*. Gaceta Médica de México 154 (6), 716-718.
- Coello, V. (2014). *“Condiciones laborales que afectan el desempeño laboral de los asesores de American Call Center (ACC) del Departamento Inboud Pymes, empresa contratada para prestar servicios a Conecel(Claro)”* (Tesis de Licenciatura) Universidad de Guayaquil, Ecuador.
- Comisión Europea (1999). *La guía sobre el estrés relacionado con el trabajo. ¿La «sal de la vida» o el «beso de la muerte»?* Empleo y Asuntos Sociales. Seguridad y salud en el trabajo.
- Connecticut (2005). *Pressure as a factor stressor in the work environment*.
- Cox, T. et al. (2000). *Organizational interventions for work stress. A risk management approach*. Recuperado de www.hse.gov.uk/research/crr_pdf/2000/crr0028_6a.pdf

- Cubillos B. & Velásquez, F. y Reyes, M. (2014). *Plan de mejoramiento de variables del clima organizacional que afectan al desempeño laboral en una entidad del Estado*.
- Chiavenato, I. (2009). *Administración de los Recursos Humanos*. México: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2002). *Gestión del talento Humano*. Bogotá: McGraw-Hill.
- Dancourt, M. (2018). *“Estrés y Desempeño laboral en la empresa Casoli SAC, San Miguel, 2018”* (Tesis de Licenciatura) Universidad Cesar Vallejo, Perú.
- Díaz, I. y Gaviria, K. (2013). *Estrés laboral y su relación con el desempeño profesional en el personal de enfermería del Hospital II-2 Tarapoto*. (Tesis de licenciatura). Universidad Antenor Orrego, Perú
- Dolan, S. & Valle, R. & Jackson, SE. Y Schuller RS. (2007). *La gestión de los recursos humanos. Cómo atraer, retener y desarrollar con éxito el capital humano en tiempos de transformación*. 3era edición. España.
- Fernández, I. (2003). *Análisis y descripción de puestos de trabajo: teoría, métodos y ejercicios*. España
- Flores, R. y Gerónimo, E. (2015). *“Estrés y desempeño laboral en los docentes del nivel secundario de la Institución Educativa “Nuestra Señora del Carmen” Huaral* (Tesis de Maestría). Universidad César Vallejo.
- Fuertes, J. (2012). *Mobbing! Acoso laboral, Psicoterrorismo en el trabajo*
- Gonzales, M. (2014). *“Estrés y desempeño laboral” (Estudio realizado en Serviteca Altense de Quetzaltenango)* (Tesis de Licenciatura) Universidad Rafael Landívar, Guatemala.
- Gray P. (2008). *Psicología una nueva perspectiva*, (5.a ed.), (cap. 6), *Mecanismos de la emoción y la motivación*. Once Ríos Editores. México
- González, L. (2001). *Satisfacción y motivación en el trabajo*.

- Hernández, R. Fernández, C. & Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación*. (6º ed.) México: Mc Graw Hill
- Henric-Coll, M. (2003). *Gestión del conocimiento y equipos de trabajo*.
<https://www.gestiopolis.com/gestion-conocimiento-equipos-trabajo/>
- Iparraguirre Z. y Yupanqui, J. (2016). “*El estrés laboral y su relación con el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa JC TRANSERV, Cajamarca, 2016*” (Tesis de licenciatura). Universidad Privada del Norte, Perú.
- Ivancevich, J. (2012). *Administración de Recursos Humanos*. Recuperado de www.upg.mx/wp-content/uploads/2015/10/LIBRO-27-Administracion-de-RecursosHumanos.pdf
- Kotler P. y Keller K. (2006). *Dirección del Marketing*. (12 ed.). México: Pearson Education.
- Mansilla, F. (2016). “*El estrés laboral y su prevención*”. Madrid
- Mendoza, L. (2009). “*Elaboración de la Evaluación del Desempeño con indicadores específicos en cada puesto de trabajo*”.
- Motowidlo, S.J. (2003). *Job performance*. En W.C. Borman, D.R. Ilgen, R.J. Klimoski y M.U. George, *Handbook of psychology: industrial and organizational psychology*, Vol 12 (pp. 39-53). Nueva York: John Wiley&Sons
- Muntané, J. (2010). *Revisiones temáticas, Introducción a la investigación básica*. Córdoba
- Murillo, W. (2008). *La investigación científica*.
- Nicolaci, M. (2008). *Condiciones y Medio Ambiente de trabajo (Cy MAT)*. Facultad de Ciencias Sociales – Universidad Nacional de Lomas de Zamora.
- Organización Mundial del Trabajo (2016). *Estrés en el trabajo: un reto colectivo*. 1era ed. Suiza: Centro Internacional de Formación de la OIT.

- Pedraza, E. & Amaya, G. & Conde, M. (2010). *Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia*. Revista de Ciencias Sociales (Ve), XVI (3), 493-505.
- Rae (2018). *Libro de estilo de la lengua española*. Real Academia Española
- Robbins, S. y Judge, T. (2013). *Comportamiento Organizacional*. México: Pearson Educación.
- Robbins S. y Coulter. (2010). *Administración*, (10.a ed.).
- Robbins, S. P. (2004), *San Diego State University*, (10.a ed.), (p.155).
- Robbins, S. (1999). *Comportamiento organizacional* (8va. ed.). Prentice Hall Hispanoamérica. México D.F
- Robbins, S. P. (1998). *Fundamentos de comportamiento organizacional*. Pearson Education.
- Rodríguez, M. (2011.). *El estrés en el ámbito laboral. El estrés y sus causas*. Unión Sindical Obrera. Recuperado de: <http://www.saudeetrabalho.com.br/download/estres-uso.pdf>
- Rojas, E. (2014). *Como superar la ansiedad. La obra definitiva para vencer el estrés, las fobias y obsesiones*. Editorial Planeta. Barcelona.
- Socorro, F. (2007). *La estabilidad laboral*. Trabajo realizado en la Universidad de Carabobo, Venezuela.
- Solanas, A. y Gilbert, P. (2001). *Administración*. Prentice May Hispanoamericana, S.A. México.
- Stoner F. y Gilbert, D. (2006). *Administration*. Mexico: Progreso S.A.
- Sum, M. (2015). *"Motivación y Desempeño Laboral"* (Estudio realizado con el personal administrativo de una empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango) (Tesis de Licenciatura) Universidad Rafael Landívar, Guatemala.

Tantaruna, S. (2017). *"Estrés y desempeño laboral en el personal de un colegio profesional odontológico en el Perú, 2017"* (Tesis de Maestría) Universidad Cesar Vallejo, Perú.

Ugarte, P. (2019). *"Empresas sanas, trabajadores saludables"* *Diario Oficial el Peruano*, Perú.

Zarcovich. (2005). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw – Hill

Anexo 1: Matriz de consistencia – Operacionalización de variables

TÍTULO	PROBLEMA	HIPÓTESIS	OBJETIVO	VARIABLES	DIMENSIONES
Estrés laboral y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa DSE Ingeniería SAC – Lima, 2020	¿En qué medida se relaciona el estrés laboral con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa DSE Ingeniería SAC – Lima, 2020?	<p>General</p> <p>El estrés laboral está relacionado con el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa de DSE Ingeniería SAC Lima, 2020.</p> <p>Específicas</p> <p>1.El estrés laboral está relacionado con las metas y resultados de los trabajadores de la empresa DSE Ingeniería SAC - Lima,2020</p> <p>2.El estrés laboral está relacionado con las habilidades o capacidades de los trabajadores de la empresa DSE Ingeniería SAC - Lima,2020</p> <p>3.El estrés laboral está relacionado con el rendimiento de los trabajadores de la empresa DSE Ingeniería SAC - Lima,2020</p> <p>4.El estrés laboral está relacionado con el comportamiento de los trabajadores de la empresa DSE Ingeniería SAC - Lima,2020</p> <p>5.Las condiciones de trabajo están relacionadas con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa DSE Ingeniería SAC - Lima,2020</p> <p>6.La presión laboral está relacionada con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa DSE Ingeniería SAC - Lima,2020</p>	<p>General</p> <p>Determinar la relación entre el estrés laboral y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa DSE Ingeniería SAC – Lima,2020</p> <p>Específicos</p> <p>1.Determinar la relación entre el estrés laboral y las metas y resultados de los trabajadores de la empresa DSE Ingeniería SAC Lima, 2020.</p> <p>2. Determinar la relación entre el estrés laboral y las habilidades o capacidades de los trabajadores de la empresa DSE Ingeniería SAC Lima, 2020.</p> <p>3. Determinar la relación entre el estrés laboral y el rendimiento de los trabajadores de la empresa DSE Ingeniería SAC Lima, 2020.</p> <p>4. Determinar la relación entre el estrés laboral y el comportamiento de los trabajadores de la empresa DSE Ingeniería SAC Lima, 2020.</p> <p>5.Determinar la relación entre las condiciones de trabajo y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa DSE Ingeniería SAC Lima, 2020.</p> <p>6. Determinar la relación entre la presión laboral y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa DSE Ingeniería SAC Lima, 2020.</p>	<p>Variable 1: Estrés Laboral</p> <p>Variable 2: Desempeño laboral</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Condiciones de trabajo - Presión laboral - Metas y resultados - Habilidades o Capacidades - Rendimiento - Comportamiento

VARIABLE 2	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALAS DE MEDICIÓN	INSTRUMENTO
DESEMPEÑO LABORAL	Chiavenato (2009) indicó que el desempeño laboral son las habilidades y capacidades que interactúan con el ambiente laboral para generar comportamientos y así conseguir las metas y resultados de la compañía.	Se elaborará un cuestionario tipo Likert con 18 ítems y cada uno de los indicadores están relacionados con las dimensiones con la finalidad de medir la variable del desempeño laboral.	Metas y Resultados Habilidades o Capacidades Rendimiento Comportamiento	- Calidad del trabajo - Servicio al cliente - Puntualidad - Conocimiento del cargo - Productividad - Motivación - Relaciones Interpersonales - Responsabilidad - Liderazgo	Ordinal	Cuestionario

Anexo 2: Instrumento de recolección de datos

Cuestionario 1: Estrés laboral en los trabajadores de la empresa DSE Ingeniería SAC – Lima, 2020

Instrucciones: Estimado(a) colaborador, sírvase a leer detenidamente cada uno de los ítems y marque con una “X” en la casilla que usted considere según las escalas de calificación. Apelamos a su honestidad y veracidad en sus respuestas. La información que proporcione será manejada de manera confidencial.

Nº	Ítems	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	La empresa se rige a la jornada laboral de 8 horas para todos los trabajadores.					
2	La empresa le brinda un lugar y tiempo adecuado para poder almorzar.					
3	La empresa le brinda un entorno físico de trabajo adecuado para desarrollar sus labores.					
4	Se siente satisfecho con el clima laboral que existe en la empresa.					
5	Cree Usted que la empresa le garantiza estabilidad laboral por medio de su contrato.					
6	Está satisfecho con la remuneración que le otorga la empresa					
7	Usted se siente seguro en su puesto de trabajo					
8	Sufre de ansiedad ante la presión por parte de su jefe.					
9	Considera que la ansiedad es una enfermedad que perjudica la labor de los trabajadores.					

10	La empresa le sobrecarga tareas adicionales.					
11	La sobrecarga de trabajo le dificulta cumplir con sus funciones.					
12	Las horas extras laboradas son retribuidas monetariamente o mediante alguna compensación.					

Cuestionario 2: Desempeño Laboral en los trabajadores de la empresa DSE Ingeniería SAC – Lima, 2020

Instrucciones: Estimado(a) colaborador, sírvase a leer detenidamente cada uno de los ítems y marque con una “X” en la casilla que usted considere la más óptima. Apelamos a su honestidad y veracidad en sus respuestas. La información que proporcione será manejada de manera confidencial.

Nº	Ítems	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
1	Realiza los procesos exactamente como están establecidos.					
2	Los resultados de su trabajo son satisfactorios.					
3	Brinda un buen servicio de calidad al cliente.					
4	La empresa atiende los reclamos de algún cliente manera asertiva.					
5	Cumple con el horario de trabajo establecido.					
6	Suele ser puntual con la hora de entrada en el trabajo.					
7	Tiene los conocimientos necesarios para desempeñar las actividades que desempeña.					

8	Usted recibe la capacitación necesaria por parte de la empresa para cumplir sus funciones.					
9	Desarrolla con eficiencia sus funciones encomendadas.					
10	El rendimiento que mantiene es el adecuado.					
11	Se siente motivado al realizar sus labores					
12	Cree que su remuneración salarial está acorde con su trabajo realizado..					
13	Tiene buena relación con sus compañeros de trabajo.					
14	Mantiene adecuadas relaciones interpersonales con su equipo de trabajo.					
15	Muestra disponibilidad para las nuevas tareas y actividades que se le asigna.					
16	Cumple con las normas de seguridad que se establece en su área.					
17	Toma iniciativa en el equipo de trabajo para cumplir con los objetivos de la empresa.					
18	Considera Usted que puede emprender actividades sin esperar indicaciones de los jefes.					

Anexo 3: Validez de Instrumento

VALIDEZ DEL INSTRUMENTO

Título: Estrés laboral y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa DSE Ingeniería SAC Lima, 2020

Autora: Arq. Manay LLontop, Fiorella Trinidad

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA				CRITERIOS DE EVALUACIÓN				OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES				
				Totalmente en desacuerdo	En Desacuerdo	Ni de acuerdo ni de desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEMS					
									SI	NO	SI		NO			
ESTRES LABORAL	CONDICIONES DE TRABAJO	Jornada laboral	1. La empresa se rige a la jornada laboral de 8 horas para todos los trabajadores.						✓		✓					
			2. La empresa le brinda un lugar y tiempo adecuado para poder almorzar.						✓		✓		✓			
		Entorno Físico de trabajo	1. La empresa le brinda un entorno físico de trabajo adecuado para desarrollar sus labores.						✓		✓		✓			
			2. Se siente satisfecho con el clima laboral que existe en la empresa.						✓		✓		✓			
		Estabilidad Laboral	1. Cree Usted que la empresa le garantiza estabilidad laboral por medio de su contrato.						✓		✓		✓			
			2. Está satisfecho con la remuneración que le otorga la empresa.						✓		✓		✓			
			3. Usted se siente seguro en su puesto de trabajo						✓		✓		✓			
		PRESIÓN LABORAL	Ansiedad	1. Sufre de ansiedad ante la presión por parte de su jefe.						✓		✓		✓		
				2. Considera que la ansiedad es una enfermedad que perjudica la labor de los trabajadores.						✓		✓		✓		
Sobrecarga de trabajo	1. La empresa le sobrecarga tareas adicionales.							✓		✓		✓				
	2. La sobrecarga de trabajo le dificulta cumplir con sus funciones.							✓		✓		✓				
	3. Las horas extras laboradas son retribuidas monetariamente o mediante alguna compensación.							✓		✓		✓				

FICHA DE VALIDACIÓN DEL CONTENIDO DEL INSTRUMENTO:

Nombre del Instrumento	Cuestionario de Estrés Laboral		
Objetivo del Instrumento	Determinar el nivel de estrés laboral de los trabajadores de la empresa DSE Ingeniería SAC Lima 2020.		
Aplicado a la Muestra Participante	Trabajadores de la empresa DSE Ingeniería SAC		
Nombres y Apellidos del Experto	Francisco Alejandro Espinoza Polo	DNI N°	17839286
Título Profesional	Ingeniero Industrial	Celular	949948294
Dirección Domiciliaria	Av. América Norte 2081 Urbanización "Las Quintanas" Trujillo		
Grado Académico	Doctor		
FIRMA		Lugar y Fecha:	02-07-2020

VALIDEZ DEL INSTRUMENTO

Título: Estrés laboral y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa DSE Ingeniería SAC Lima, 2020

Autora: Arq. Manay LLontop, Fiorella Trinidad

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN				OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES				
				Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR			RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEMS		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEMS Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA	
									SI	NO	SI	NO		SI	NO	SI	NO
DESEMPEÑO LABORAL	METAS Y RESULTADOS	Calidad del trabajo	1. Realiza los procesos exactamente como están establecidos.						✓	✓	✓	✓					
			2. Los resultados de su trabajo son satisfactorios.						✓	✓	✓	✓					
		Servicio al cliente	1. Brinda un buen servicio de calidad al cliente.						✓	✓	✓	✓					
			2. La empresa atiende los reclamos de algún cliente manera asertiva.						✓	✓	✓	✓					
	HABILIDADES O CAPACIDADES	Puntualidad	1. Cumple con el horario de trabajo establecido.						✓	✓	✓	✓					
			2. Suele ser puntual con la hora de entrada en el trabajo.						✓	✓	✓	✓					
		Conocimiento del cargo	1. Tiene los conocimientos necesarios para desempeñar las actividades que desempeña.						✓	✓	✓	✓					
			2. Usted recibe la capacitación necesaria por parte de la empresa para cumplir sus funciones.						✓	✓	✓	✓					
COMPORTAMIENTO	RENDIMIENTO	Productividad	1. Desarrolla con eficiencia sus funciones encomendadas.						✓	✓	✓	✓					
			2. El rendimiento que mantiene es el adecuado.						✓	✓	✓	✓					
		Motivación	1. Se siente motivado al realizar sus labores.						✓	✓	✓	✓					
			2. Cree que su remuneración salarial está acorde con su trabajo realizado.						✓	✓	✓	✓					
	COMPORTAMIENTO	Relaciones Interpersonales	1. Tiene buena relación con sus compañeros de trabajo.						✓	✓	✓	✓					
			2. Mantiene adecuadas relaciones interpersonales con su equipo de trabajo.						✓	✓	✓	✓					
		Responsabilidad	1. Muestra disponibilidad para las nuevas tareas y actividades que se le asigna.						✓	✓	✓	✓					
			2. Cumple con las normas de seguridad que se establece en su área.						✓	✓	✓	✓					
Liderazgo	1. Toma iniciativa en el equipo de trabajo para cumplir con los objetivos de la empresa.						✓	✓	✓	✓							
	2. Considera Usted que puede emprender actividades sin esperar indicaciones de los jefes.						✓	✓	✓	✓							

FICHA DE VALIDACIÓN DEL CONTENIDO DEL INSTRUMENTO:

Nombre del Instrumento	Cuestionario del Desempeño laboral		
Objetivo del Instrumento	Determinar el nivel de desempeño laboral de los trabajadores de la empresa DSE Ingeniería SAC Lima 2020.		
Aplicado a la Muestra Participante	Trabajadores de la empresa DSE Ingeniería SAC		
Nombres y Apellidos del Experto	Francisco Alejandro Espinoza Polo	DNI N°	17839286
Título Profesional	Ingeniero Industrial	Celular	949948294
Dirección Domiciliaria	Av. América Norte 2081 Urbanización "Las Quintanas" Trujillo		
Grado Académico	Doctor		
FIRMA		Lugar y Fecha:	02-07-2020

Anexo 4: Confiabilidad del Instrumentos

Confiabilidad del instrumento sobre Estrés laboral

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	20	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,886	12

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Item1	25,4500	16,366	,556	,880
Item2	25,5000	15,737	,623	,876
Item3	25,1000	14,411	,731	,868
Item4	25,0500	14,892	,760	,867
Item5	25,3500	14,450	,812	,863
Item6	25,6500	15,503	,402	,891
Item7	25,3000	13,800	,802	,863
Item8	25,4500	16,366	,556	,880
Item9	25,6500	14,976	,599	,876
Item10	25,1500	15,292	,650	,873
Item11	25,0500	16,366	,368	,888
Item12	24,9000	16,726	,312	,890

Confiabilidad del instrumento sobre Desempeño laboral

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	20	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,938	18

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Item1	41,0000	45,579	,511	,938
Item2	40,6000	44,989	,355	,942
Item3	40,6500	41,924	,757	,933
Item4	40,6000	42,884	,762	,933
Item5	40,9000	42,411	,771	,933
Item6	40,9000	40,095	,841	,931
Item7	40,8500	41,187	,785	,932
Item8	41,0000	45,579	,511	,938
Item9	41,2000	43,432	,557	,937
Item10	40,7000	42,853	,767	,933
Item11	40,6000	44,253	,549	,937
Item12	40,4500	46,155	,292	,941
Item13	40,5000	42,684	,831	,932
Item14	40,5500	42,682	,808	,932
Item15	40,7500	42,303	,717	,934
Item16	40,8500	40,766	,839	,931
Item17	40,8500	43,292	,615	,936
Item18	40,6000	44,253	,549	,937

Anexo 5: Constancia de Ejecución de Estudio

Lima, 3 de Julio de 2020

CONSTANCIA DE EJECUCION DEL ESTUDIO

El que suscribe, en representación de DSE Ingeniería S.A.C., con RUC 20510997370.

Certifica:

Que, la **Arq. Manay LLontop, Fiorella Trinidad**, alumna de la Maestría en Ingeniería Civil con mención en Dirección de Empresas de Construcción de la Escuela de Postgrado de la Universidad "Cesar Vallejo" – filial Trujillo, ha realizado en la empresa la aplicación de instrumentos de la investigación titulada: Estrés laboral y su relación con el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa DSE Ingeniería SAC – Lima, 2020.

Se expide la presente constancia a solicitud de la parte interesada para los fines que crea conveniente.

Atentamente,



JUAN C. AURICH DE LA TORRE UGARTE
APODERADO

Anexo 6: Validez de constructo de instrumentos

Constructo del instrumento de estrés laboral

Prueba de KMO y Bartlett

Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		,678
Prueba de esfericidad de	Aprox. Chi-cuadrado	1016,329
Bartlett	gl	66
	Sig.	,000

Teniendo como resultado una medida de KMO de 0,678 y una prueba de Bartlett de 0,000 menor a 0.1 se considera aceptable.

Varianza total explicada

Componente	Autovalores iniciales			Sumas de extracción de cargas al cuadrado			Sumas de rotación de cargas al cuadrado		
	Total	% de	%	Total	% de	%	Total	% de	%
		varianza	acumulado		varianza	acumulado		varianza	acumulado
1	3,795	31,624	31,624	3,795	31,624	31,624	3,745	31,207	31,207
2	2,860	23,833	55,457	2,860	23,833	55,457	2,910	24,250	55,457
3	1,433	11,944	67,400						
4	1,171	9,755	77,155						
5	,787	6,557	83,712						
6	,595	4,955	88,666						
7	,507	4,228	92,895						
8	,316	2,635	95,530						
9	,177	1,476	97,006						
10	,147	1,227	98,233						
11	,129	1,071	99,304						
12	,084	,696	100,000						

El criterio que se usa para determinar los factores son aquellos que tienen autovalor mayor que 1 (3,795; 2,860) y el tanto por ciento que explica en el total es de 55,457 cantidad razonable.

**Matriz de componente
rotado^a**

	Componente	
	1	2
Item2	,906	-,152
Item12	,851	-,359
Item7	,795	,322
Item5	,784	,328
Item10	,657	,074
Item11	,209	,081
Item8	,141	-,006
Item3	,197	,819
Item6	-,164	,771
Item9	-,452	,700
Item4	,219	,693
Item1	,375	,547

Método de extracción: análisis de componentes principales.

Método de rotación: Varimax con normalización Kaiser.

a. La rotación ha convergido en 3 iteraciones.

Construceto del instrumento del desempeño laboral

Prueba de KMO y Bartlett

Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		,765
Prueba de esfericidad de	Aprox. Chi-cuadrado	3239,128
Bartlett	gl	153
	Sig.	,000

Teniendo como resultado una medida de KMO de 0,765 y una prueba de Bartlett de 0,000 menor a 0.1 se considera aceptable.

Varianza total explicada

Componente	Autovalores iniciales			Sumas de extracción de cargas al cuadrado			Sumas de rotación de cargas al cuadrado		
	Total	% de	%	Total	% de	%	Total	% de	%
		varianza	acumulado		varianza	acumulado		varianza	acumulado
1	7,660	42,557	42,557	7,660	42,557	42,557	4,108	22,825	22,825
2	3,216	17,865	60,422	3,216	17,865	60,422	4,070	22,608	45,433
3	1,447	8,038	68,460	1,447	8,038	68,460	3,417	18,985	64,418
4	1,044	5,801	74,260	1,044	5,801	74,260	1,772	9,842	74,260
5	1,020	5,664	79,925						
6	,729	4,051	83,975						
7	,644	3,578	87,553						
8	,450	2,500	90,052						
9	,405	2,248	92,301						
10	,364	2,019	94,320						
11	,320	1,779	96,099						
12	,210	1,168	97,267						
13	,147	,819	98,086						
14	,107	,595	98,680						
15	,081	,450	99,130						
16	,075	,419	99,549						
17	,053	,292	99,841						
18	,029	,159	100,000						

El criterio que se usa para determinar los factores son aquellos que tienen autovalor mayor que 1 (7,1660; 3,216; 1,447; 1,044) y el tanto por ciento que explica en el total es de 74,260 cantidad razonable.

Matriz de componente rotado^a

	Componente			
	1	2	3	4
Ítem8	,854	-,218	,119	-,114
Ítem11	,737	-,394	,199	,185
Ítem17	,728	,251	,328	,156
Ítem16	,654	,051	,542	,201
Ítem10	,621	,448	-,098	,201
Ítem12	,599	,515	,150	,211
Ítem6	,547	-,051	,391	,334
Ítem13	,494	,446	,104	,193
Ítem15	,018	,912	,249	,095
Ítem18	-,013	,899	,148	,151
Ítem4	-,153	,839	,192	,074
Ítem3	-,016	,221	,828	,236
Ítem14	,180	,221	,791	,202
Ítem7	,346	,452	,709	-,019
Ítem9	,320	,565	,608	-,038
Ítem5	,413	-,065	,590	,317
Ítem1	,112	,111	,253	,857
Ítem2	,359	,390	,227	,675

Método de extracción: análisis de componentes principales.

Método de rotación: Varimax con normalización Kaiser.

a. La rotación ha convergido en 10 iteraciones.