



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

TESIS

**“ESTRÉS LABORAL Y DESEMPEÑO EN EL PERSONAL DEL AREA DE
CAJAS DEL SUPERMERCADO METRO PROCERES SJL - 2013”**

PARA OBTENER EL TITULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

AUTOR:

HEINER FERNANDEZ VASQUEZ

ASESOR:

MG. MIGUEL RENTERÍA ANGELES

LINEA DE INVESTIGACION

RECURSOS HUMANOS

LIMA - PERÚ

2013

JURADOS



Dr. Bernardo Cojal Loli
Presidente



Mg. Mirtha Pari Ruiz
Secretario



Mg. Luis Fernández Dávila Villafuerte
Vocal

DEDICATORIA

El presente proyecto de investigación está dedicado a nuestro señor Jesucristo que siempre está, ya presente en mi vida. A mis padres, porque creyeron en mí y porque me sacaron adelante, dándome ejemplos dignos de superación y entrega, porque en gran parte gracias a ustedes, hoy puedo ver alcanzada mi meta, ya que siempre estuvieron impulsándome en los momentos más difíciles de mi carrera, y porque el orgullo que sienten por mí, fue lo que me hizo ir hasta el final. Va por ustedes, por lo que valen, porque admiro su fortaleza y por lo que han hecho de mí.

AGRADECIMIENTOS

A Dios, por ser el que
nos
ilumina cada instante y
por
Haberme dado la Oportunidad
de lograr este Gran reto
en mi vida.

A mis padres Leonisa y
Grimaldo, por todo su
Cariño, porque creen en mí,
Por ser los que guían mi
Camino y me ayudan a ser
Mejor cada día.

DECLARACIÓN DE AUTENCIDAD

Yo, Heiner Fernández Vásquez con DNI N° 42159719 a efecto de cumplir con las *disposiciones vigentes consideradas en el Reglamentos de Grados y títulos* de la Universidad Cesar Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y autentica.

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

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

Lima, 20 de Noviembre del 2013

Heiner Fernández Vásquez

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado, presento ante ustedes la Tesis titulada “Estrés laboral y desempeño en el personal del Área de Cajas del supermercado Metro Próceres, SJL - 2013” en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo para obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

El Autor.

INDICE

CARATULA	
PAGINAS PRELIMINARES	
PAGINA DEL JURADO.....	ii
DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTOS.....	iv
DECLARACION DE AUTENTICIDAD.....	v
PRESENTACION.....	vi
INDICE.....	vii
INDICE DE TABLAS.....	x
INDICE DE GRAFICOS.....	xi
RESUMEN.....	xii
ABSTRACT.....	xiii
I INTRODUCCION.....	14
1.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACION.....	16
1.1.1 Antecedentes internacionales.....	16
1.1.2 Antecedentes nacionales.....	20
1.2. MARCO TEORICO.....	21
1.2.1. Contexto Social del Estrés Laboral.....	21
1.2.2. Estrés laboral.....	21
1.2.3. Acerca del Estrés.....	23
1.2.4 Características de las situaciones estresantes.....	24
1.2.5 El estrés laboral. Sus causas.....	25
1.2.6 Estreses, salud y competitividad el estrés y la salud.....	29
1.2.7 Estrés y Desempeño Laboral.....	30
1.2.8 Teorías e ideologías del estrés laboral.....	31
1.2.9 La problemática del estrés laboral.....	37
1.2.10 Afrontamiento al estrés laboral.....	37
1.2.11. Tipos de estrés.....	37
1.2.3. Desempeño.....	38
1.2.4 Comportamiento organizacional y evaluación de desempeño.....	39
1.2.5 Establecimiento de metas y objetivos.....	40

1.2.6 Satisfacción laboral.....	40
1.2.7 Modelo de los determinantes de la satisfacción.....	42
1.2.8 Teoría de campo de Lewin.....	45
1.2.9 Teoría de las relaciones humanas:.....	50
1.2.10 Teorías de motivación:.....	51
1.2.11 Cultura Organizacional.....	51
1.3. MARCO CONCEPTUAL:	52
1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN:	53
1.4.1. Justificación teórica:.....	53
1.4.2. Basado en Justificación Practica	54
1.4.3. Basado en Justificación Metodológica:	54
1.5.EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	54
1.5.1. DETERMINACIÓN DEL PROBLEMA:	54
1.5.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	55
1.5.2.1. Problema general:.....	55
1.5.2.2. Problemas específicos:.....	55
1.6. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN.....	55
1.6.1. Hipótesis General.....	55
1.6.2. Hipótesis específicas.....	56
1.6 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN:.....	56
1.6.1. Objetivo general:.....	56
1.6.2. Objetivos específicos.....	56
II MARCO METODOLÓGICO.....	58
2.1. VARIABLES.....	58

2.1.1. Definición Conceptual de la Variable 1 y 2.....	58
2.2. Definición Operacional.....	58
2.3. METODOLOGÍA.....	60
2.4. TIPOS DE ESTUDIO	60
2.5. DISEÑO.....	60
2.6. POBLACIÓN, MUESTRA Y MUESTREO.....	61
2.7. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS.....	61
2.8. MÉTODOS DE ANÁLISIS DE DATOS.....	62
III RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN	63
3.1. RESULTADOS	63
3.2. ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA.....	65
3.3. ESTADISTICA INFERENCIAL.....	72
IV DISCUSION.....	76
V CONCLUSIONES.....	79
VI RECOMENDACIONES.....	80
VII REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	82
ANEXOS.....	84
Anexo I: Matriz de consistencia.....	85
Anexo II: Operacionalización de variables.....	88
Anexo III: Encuesta.....	90

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA Nº 1. Factores ambientales del estrés laboral.....	94
TABLA Nº 2. Factores modulares del estrés laboral y del burnout.....	95
TABLA Nº 3. Comparación de la relación percibida evaluación del empleado.....	97
TABLA Nº 4. Modelo de Motivación.....	98

TABLA N° 5. Escala de afirmaciones.....	63
TABLA N° 6. Alfa de Cronbach.....	63
TABLA N° 7. Niveles de escala H. Sampieri.....	65
TABLA N° 8 y 9. Estadística Descriptiva de la Dimensión ansiedad.....	65
TABLA N° 10. Distribución de frecuencia dimensión de Cansancio.....	67
TABLA N°11.Distribución de frecuencia Dimensión Objetivos del Trabajador.....	68
TABLA N° 12 y 13. Distribución de frecuencia Dimensión estrategias del Trabajador.....	69
TABLA N° 14. Distribución de frecuencia de la dimensión Motivación.....	71
TABLA N° 15. Cuadro de contingencia de las variables: desempeño Vs Estrés Laboral.....	73
TABLA N° 16. Cuadro de contingencia de la dimensión Ansiedad Vs Desempeño.....	74
TABLA N° 17. Cuadro de contingencia de la dimensión Cansancio Vs Variable Desempeño.....	75
TABLA N° 18. Cuadro de contingencia estrés laboral Vs objetivos del trabajador.....	76

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO N° 1. Distribucion de frecuencia según la dimensión del ansiedad.....	66
GRÁFICO N° 3. Distribución de frecuencia según la dimensión del cansancio.....	68
GRÁFICO N°4. Distribución de frecuencia según la dimensión Objetivos del Trabajador.....	69
GRÁFICO N°5. Distribución de frecuencia según dimensión estrategias del Trabajador.....	70
GRÁFICO N°7. Distribución de frecuencia según dimensión motivación.....	72

RESUMEN

El presente estudio “Estrés laboral y desempeño en el personal del área de cajas del Supermercado Metro Próceres S.J.L.-2013” Permite determinar la influencia del Estrés laboral en el Desempeño de personal de cajas.

El objetivo general es determinar de qué manera el Estrés laboral influye en el desempeño del personal en el área de cajas del Supermercado Metro Próceres S.J.L.-2013, para ello se planteó una hipótesis el estrés influye negativamente en el desempeño del personal en el área de cajas del Supermercado Metro Próceres S.J.L.-2013.

La metodología que se utilizó es hipotético deductivo, el tipo de estudios explicativa causal y el diseño de la investigación es no experimental – Transversal correlacional / causal.

La población es finita es decir se conoce el total por lo tanto la muestra estará comprendida por la misma población que son 40 cajeras del Supermercado. La técnica para la aplicación de la presente investigación es la encuesta, y el instrumento utilizado será el Cuestionario tipo Likert.

Para dar validez a los instrumentos se utilizó el Alfa de Cronbach, así se evaluó la confiabilidad de la investigación; también se utilizó la validación de contenido mediante el juicio de expertos.

El métodos de análisis de datos que se utilizó fue el software estadístico SPSS y para la prueba de hipótesis se utilizó la prueba chi cuadrado, por medio de la cual se realizó la contratación de la hipótesis.

Los resultados obtenidos de la investigación nos señalan que existe una influencia del estrés sobre el desempeño del personal de cajas del Supermercado Metro Próceres S.J.L. 2013.

Palabras claves: Estrés, Estrés Laboral, Desempeño, Motivación

ABSTRACT

This study "Work stress and performance in the personal area Metro Supermarket Cases Próceres SJL - 2013 " can set the Work stress influence on the performance of checkout staff.

The overall objective is to determine how the Work stress influences the Performance in the staff area Próceres Metro Supermarket Cases SJL - 2013, for this hypothesis arose stress negatively influences Performance of staff in the area of Metro Supermarket Cases Heroes. S.J.L. 2013.

The methodology used is deductive hypothetical, type of study is causal and explanatory research design is not experimental -Transversal correlational / causal.

Is finite population ie known total sample thus will be comprised of the same people who are 40 supermarket cashiers. The technique for the application of this research is the survey and the instrument used is the Likert questionnaire.

To validate the instrument the Cronbach's alpha was used, so assessed the reliability of the research, the validation was also used Content by expert judgment.

The methods of analysis used was the statistical software SPSS and hypothesis testing for the chi square test was used, through which the recruitment of the hypothesis was performed.

The results of research show us that there is an influence of stress on the performance of staff Cases Supermarket Metro Próceres S.J.L. 2013.

Key words: Stress, Job Stress, Performance, Motivation