



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Estrés y desempeño Laboral en la empresa de servicio de agua potable y alcantarillado de lima, (SEDAPAL), El Agustino, 2017.

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración

AUTOR:

HUAMÁN MUNIVE, FREDDY AUGUSTO

ASESOR:

Dr. FERNÁNDEZ SAUCEDO, NARCISO

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión del Talento Humano

LIMA – PERÚ

AÑO 2017

Página del Jurado

Dávila Arenaza, Víctor Demetrio
Presidente

Díaz Saucedo, Antonio
Secretario

Fernández Saucedo, Narciso
Vocal

Dedicatoria

Este trabajo está dedicado con mucho amor a mi señora madre Yolanda Munive quien ha sido mi motivación para poder culminar mi carrera durante todos estos años para poder seguir estudiando y poder cumplir mis metas trazadas, la quiero mucho y espero que siempre se sienta orgulloso de mi.

Agradecimiento

Agradezco de manera muy especial al Dr. Narciso Fernández Saucedo por su constante y dedicada asesoría en la elaboración de la presente tesis; así como también en mi formación como investigador.

DECLARACION JURADA DE AUTENTICIDAD

Yo, Freddy Augusto Huamán Munive, identificado con D.I.N N° 42875713, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y títulos de la Universidad Cesar Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, me presento con la tesis titulada “Estrés y desempeño Laboral en la empresa de servicio de agua potable y alcantarillado de lima, (SEDAPAL), El Agustino, 2017” declaro bajo juramento que:

La tesis es de mi autoría y que toda la documentación que acompaño es veraz y autentica. Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se 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 César Vallejo.

Los Olivos, diciembre del 2017

Freddy Augusto Huamán Munive

D.N.I N° 42875713

PRESENTACION

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “Estrés y desempeño Laboral en la empresa de servicio de agua potable y alcantarillado de lima, (SEDAPAL), El Agustino, 2017”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Licenciado en Administración.

El Autor.

Índice

Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	¡Error! Marcador no definido.
Declaracion Jurada De Autenticidad	v
Presentacion	vi
Resumen	x
Abstrac	x
I. INTRODUCCION	1
1.1. Realidad problemática	1
1.2. Antecedentes.	3
1.2.1 Antecedentes Internacional	3
1.2.2. Antecedente Nacional	4
1.3. Teorías relacionadas al tema	7
1.4. Formulación del problema	14
1.5. Justificaciones	15
1.6. Objetivos	15
1.7. Hipótesis	16
II. MARCO MÉTODOLÓGICO	16
2.1. Nivel	17
2.2. Variables y su operacionalización.	18
2.3. Población y muestra	21
2.4. Técnicas y recolección de instrumentos de datos , validez y confiabilidad	21
2.5. Método de análisis de datos	23
2.6. Aspecto éticos	23
III. RESULTADOS	23
3.1. Análisis descriptivo de los resultados	23
3.2. Análisis Inferencial de Resultados	27
3.3. Prueba de Hipótesis	28
IV. DISCUSIÓN	33
V. CONCLUSION	37
VI. RECOMENDACIONES	39
VII. REFERENCIAS	40
ANEXO	44

Índice de Tablas.

Tabla 1. Matriz de Operacionalizacion.	19
Tabla 2. Cuadro de Validación de Expertos	22
Tabla 3. Resumen de procesamiento de casos	22
Tabla 4. Estadística de Fiabilidad	21
Tabla 5. Rangos de fiabilidad	21
Tabla 6. Variable Estres	222
Tabla 7. Dimensión Estrés psicológico	23
Tabla 8. Dimensión Estrés Físico	24
Tabla 9. Dimensión Estresores	25
Tabla 10. Variable Desempeño Laboral	25
Tabla 11. Dimensión Orientación de resultados	25
Tabla 12. Dimensión Calidad	265
Tabla 13. Dimensión Trabajo en equipo	276
Tabla 14. Prueba de normalidad	287
Tabla 15. Análisis de Correlaciones Estrés y desempeño Laboral.	298
Tabla 16. Escala de Coeficiente de Correlación	299
Tabla 17. Análisis de Correlaciones Estrés y Orientación a resultados.	29
Tabla 18. Análisis de Correlaciones Estrés y calidad laboral.	30
Tabla 19. Análisis de Correlaciones Estrés y trabajo en equipo	31

Índice de Figuras.

Figura 1. Grafica de Barras	22
Figura 2. Diagrama Porcentual	22
Figura 3. Grafica de Barras	23
Figura 4. Diagrama Porcentual	223
Figura 5. Grafica de Barras	23
Figura 6. Diagrama Porcentual	23
Figura 7. Grafica de Barras	224
Figura 8. Diagrama Porcentual	244
Figura 9. Grafica de Barras	224
Figura 10. Diagrama Porcentual	244
Figura 11. Grafica de Barras	225
Figura 12. Diagrama Porcentual	245
Figura 13. Grafica de Barras	225
Figura 14. Diagrama Porcentual	245
Figura 15. Grafica de Barras	226
Figura 16. Diagrama Porcentual	246

Resumen

La presente investigación titulada "Estrés y desempeño Laboral en la empresa de servicio de agua potable y alcantarillado de lima, (SEDAPAL), El Agustino, 2017", tuvo como objetivo principal determinar la relación que existe entre el Estrés laboral y el desempeño laboral. Donde la población que ha sido tomado está compuesta por 40 trabajadores de la empresa Sedapal, el angustino. De los cuales se tomó a toda la población como estudio a la muestra. Los datos fueron procesados mediante el spss 23, se utilizó la técnica de encuestas y se utilizó como instrumento el cuestionario, para dicho estudio se utilizó la técnica de la encuesta, para su aplicación de 22 preguntas dicho instrumento fue validado mediante el Juicio de Expertos. Así mismo según la prueba de normalidad se obtuvo como análisis de contrastación de hipótesis el coeficiente del Rho de Spearman, donde se obtuvo como resultado un Rho de Spearman de -0.924, teniendo un valor significativo de 0.00 el cual es menor al 0.005, por lo que se acepta la hipótesis de investigación, Concluyendo que el estrés laboral se relaciona de forma negativa con el desempeño laboral.

Palabras clave: estrés laboral, estresores, estrés Psicológico y empatía.

Abstrac

The present research entitled "Stress and Labor Performance in the company of potable water and sewerage service of Lima, (SEDAPAL), El Agustino, 2017", had as its main objective to determine the relationship that exists between work stress and work performance. Where the population that has been taken is composed of 40 workers of the company Sedapal, the angustino. Of which the entire population was taken as a study to the sample. The data were processed through the spss 23, the survey technique was used and the questionnaire was used as an instrument, for this study the survey technique was used, for its application of 20 questions said instrument was validated through the Expert Judgment. Likewise, according to the normality test, Spearman's Rho was obtained as a coefficient of analysis, which resulted in a Spearman's Rho of -0.924, having a significant value of 0.00, which is why the research hypothesis is accepted. There is a significant relationship between work stress and work performance.

Key words: work stress, stressors, psychological stress and empathy..