



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**“ESTRÉS LABORAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES  
DE LA EMPRESA TOTALCLEAN S.A.C, LOS OLIVOS, 2018”**

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

**AUTORA:**

CHAVEZ MEJIA, CINDY KARINA

**ASESOR:**

Dr. ARCE ÁLVAREZ, EDWIN

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

GESTIÓN DE ORGANIZACIONES

LIMA-PERÚ

2018



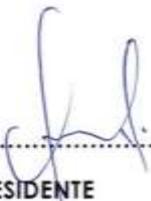
**ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS**

Código : F06-PP-PR-02.02  
Versión : 09  
Fecha : 26-11-2018  
Página : 1 de 1

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por doña CINDY KARINA CHAVEZ MEJIA cuyo título es: **"ESTRÉS LABORAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA TOTALCLEAN S.A.C, LOS OLIVOS, 2018"**

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: 14, CATORCE

Los Olivos, 26 de noviembre del 2018



.....  
PRESIDENTE

Dr. VICTOR DEMETRIO DÁVILA ARENAZA



.....  
SECRETARIO

Dr. WALTER JACOBO GUTIERREZ VAISMAN



.....  
VOCAL

Dr. EDWIN ARCE ÁLVAREZ

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable de SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	--------------------	--------	---------------------------------

## **DEDICATORIA**

A mi maravillosa familia, porque siempre me  
brindaron la oportunidad de estudiar y crecer  
como profesional.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a todos mis profesores que me enseñaron a apreciar los estudios, a desatacar cada día y apoyarme a terminar la carrera profesional de administración.

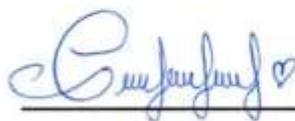
## DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Cindy Karina Chavez Mejia con DNI N° 77565197, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, declaro bajo juramento que la tesis titulada **“ESTRÉS LABORAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA TOTALCLEAN S.A.C, LOS OLIVOS, 2018”**, y toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

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.

Lima, 26 de Noviembre del 2018



---

**Cindy Karina Chavez Mejia**

## **PRESENTACIÓN**

Señores miembros del jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis Titulada **“ESTRÉS LABORAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA TOTALCLEAN S.A.C, LOS OLIVOS, 2018”**, la misma que someto a su consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título profesional de Licenciada en Administración.

**Cindy Karina Chavez Mejia**

## ÍNDICE

PÁGINA DEL JURADO	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD	v
PRESENTACIÓN	vi
INDICE	vii
RESUMEN	xi
ABSTRAC	xi
I.- INTRODUCCIÓN	12
1.1. Realidad Problemática	14
1.2. Trabajos previos	16
1.3. Teorías relacionadas al tema	21
1.4. Formulación del problema	22
1.4.1. Problema General	22
1.4.2. Problemas Específico	22
1.5. Justificación del estudio	23
1.6. Hipótesis	25
1.6.1. Hipótesis General	25
1.6.2. Hipótesis Específicas	25
1.7. Objetivos	25
1.7.1. Objetivo General	25
1.7.2. Objetivos Específicos	26

II.- MÉTODO	27
2.1. Tipo, diseño y nivel de investigación	27
2.2. Variables, Operacionalización	28
2.3. Población y muestra	36
2.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de datos, validez y confiabilidad.	36
2.4.1. Técnica	36
2.4.2. Instrumento	37
2.4.3. Validez	37
2.4.4. Confiabilidad	37
2.5. Método de análisis de datos	39
2.6. Aspectos éticos	39
III.-RESULTADOS	40
3.1. Gráficas de frecuencias	40
3.2. Prueba de normalidad	46
3.3. Prueba de hipótesis	47
IV DISCUSIÓN	51
V. CONCLUSIONES	54
VI. RECOMENDACIONES	55
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	56
ANEXOS	61

## ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1. Matriz de Operaciones	35
TABLA 2. Cuadro de validez	37
TABLA 3. Cuadro criterios de confiabilidad	38
TABLA 4. Alfa de Cronbach (Análisis de Fiabilidad)	38
TABLA 5. Estadísticos de fiabilidad	38
TABLA 6. Dimensión condiciones de trabajo	40
TABLA 7. Dimensión Rendimiento	41
TABLA 8. Dimensión presión laboral	42
TABLA 9. Dimensión Habilidades o Capacidades	43
TABLA 10. Dimensión Comportamientos	44
TABLA 11. Dimensión Metas Y Resultados	45
TABLA 12. Prueba de Shapiro - Wilk para una muestra	46
TABLA 13. Niveles de correlación dependiendo el coeficiente Rho.	46
TABLA 14. Correlación de estrés laboral y Desempeño laboral	47
TABLA 15. Correlación de Condiciones de Trabajo y Desempeño laboral	48
TABLA 16. Correlación de Rendimiento y Desempeño laboral	49
TABLA 16. Correlación de presión laboral Desempeño laboral	50

## ÍNDICE DE GRÁFICAS

GRÁFICO 1. Dimensión Condiciones De Trabajo	40
GRÁFICO 2: Dimensión Rendimiento	41
GRÁFICO 3. Dimensión Presión Laboral	42
GRÁFICO 4. Dimensión Habilidades O Capacidades	43
GRÁFICO5. Dimensión Comportamientos	44
GRÁFICO 6. Dimensión Metas y Resultados	45

## **RESUMEN**

La indagación asumió a manera de propósito establecer la relación del estrés laboral y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa TotalClean S.A.C, Los Olivos para el año 2018. Tuvo como método observar, plantear hipótesis y llegar a una conclusión, aplicando conocimientos para resolver la situación planteada, en momento dado de tiempo y sin manipular las constantes de estudio. El total de encuestados fueron 30 trabajadores y la muestra fue censal, usando como técnica la encuesta y como herramienta una prueba compuesta por 15 interrogantes para cada una de las constantes. En los hallazgos encontrados se dio un resultado  $RHO=0.905$  lo que indico que se relacionan de manera positiva muy alta o muy fuerte entra la variables. En conclusión se determinó que el estrés laboral se correlaciona con el desempeño de los trabajadores, puesto que el estrés laboral es una condición de trabajo que esta confrontado por la presión del entorno que se refleja en el rendimiento, por lo que se motiva a los trabajadores en las actividades laborales y personales.

Palabras clave: Estrés laboral, Desempeño, Presión laboral, condiciones de trabajo, rendimiento.

## **ABSTRACT**

The investigation assumed by way of purpose to establish the relationship of work stress and work performance of workers of the company TotalClean SAC, Los Olivos for 2018. He had as a method to observe, raise hypotheses and reach a conclusion, applying knowledge to solve the situation posed, at a given moment of time and without manipulating the study constants. The total number of respondents was 30 workers, the sample was census, using the survey as a technique and as a tool, and a test composed of 15 questions for each of the constants. In the findings we found a result  $RHO = 0.905$  which indicated that the variables are positively related very high or very strong. In conclusion it was determined that work stress correlates with the performance of workers, since work stress is a work condition that is confronted by the pressure of the environment that is reflected in the performance, so that workers are motivated in work and personal activities.

Key words: Work stress, Performance, Work pressure, working conditions, performance.

## I. INTRODUCCIÓN

El trabajo se titula Estrés laboral y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa TotalClean S.A.C, Los Olivos, 2018

La investigación tiene por propósito primordial determinar la relación del estrés laboral con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa TotalClean S.A.C en el distrito de Los Olivos, 2018; se plantea como fines delimitados determinar la relación de las condiciones laborales con el desempeño laboral de los empleados de la empresa , determinar la relación del rendimiento con el desempeño laboral de los empleados de la empresa y determinar la relación de la presión laboral con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa .

Para conseguir los propósitos del estudio se clasificó en seis capítulos que se puntualiza de la siguiente forma:

En el capítulo 1 plasma el escenario del problema, formulación del problema, justificación lo cual se observó la preparación del trabajo de investigación, las hipótesis y objetivos, tanto como generales y definidos.

En el capítulo 2 se relató la sistemática de indagación que se examinó en el transcurso del estudio, el tipo de exploración, el diseño de la indagación, el grado de la pesquisa, el diseño y la matriz táctica, se alude la generalidad poblacional, muestra, las técnicas e herramientas de recaudación de búsqueda, seguridad, las técnica de estudio de fundamentos y el semblante moralista para la indagación.

En el capítulo 3 se expuso los hallazgos de la indagación ejecutada; el experimento de normalidad, prueba de conjetura y las representaciones gráficas.

En el capítulo 4, se desarrolló la disputa de los descubrimientos por propósitos, suposiciones, teorías relacionadas y método de estudio. En el capítulo 5 se detalló las consumaciones de la indagación

En el capítulo 6 se puntualizó las sugerencias para la mejora de la empresa, las referencias bibliográficas así como los respectivos anexos usados para la indagación.

## 1.1 Realidad Problemática

A nivel mundial el estrés es uno de los mayores peligros que afecta la salud de todos los colaboradores, ya que puede causar enfermedades tanto físicas como psíquicas, que no solo perjudican el desempeño y 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. Según la O.M.S conceptualiza el estrés como el compendio de resistencias fisiológicas que disponen al cuerpo humano para el trabajo de acuerdo con esta definición se puede decir que el estrés es una alteración del cuerpo humano ante cualquier cambio en el mundo exterior que lo rodea.

A nivel nacional el estrés es un malestar que cada vez es más frecuente y que está perjudicando a todas las organizaciones peruanas, afectando la salud de sus trabajadores. Asimismo, el estudio realizado GFK Encuestas (2017), nos dice que a la pregunta ¿Qué tan estresados están los peruanos?, los resultados arrojaron que el 65% de los peruanos presenta un síntoma de estrés semanalmente, y un 21% tiene 3 o más síntomas recurrentes, principalmente mujeres y personas de sectores socioeconómicos bajos.

En la investigación aplicada a la empresa TotalClean, importadora y comercializadora de productos de limpieza, que inició sus operaciones en el año 2015, el estrés es un problema que está afectando a los trabajadores y se refleja en el desarrollo de sus actividades. Teniendo en cuenta dicho problema, analizaremos cuales son los principales motivos por el cual los colaboradores de esta empresa presentan un estrés laboral, pues se sabe que el tener un buen desempeño en el trabajo, ser proactivo y tener una buena actitud es primordial para el desarrollo de la compañía. Luego de haber realizado un pre diagnóstico se ha encontrado muchas dificultades como: los colaboradores tienen demasiada presión laboral, las condiciones laborales no son las adecuadas para motivarlos y eso se ve reflejado en su rendimiento, no hay recompensas por parte de los empleadores y también solo unos cuantos trabajadores gozan del beneficio laboral y buen sueldo, creando un malestar entre los trabajadores.

La sobre carga laboral es un molestia que afecta a los trabajadores puesto que se

sienten muy agotados y tampoco tienen suficiente tiempo para atender la demanda de clientes, respecto a esto Gil (2006) menciona que la sobrecarga laboral está ligada con un aumento excesivo de funciones laborales que los colaboradores deben resistir así como impresiones y cambios de comportamientos y agotamiento en las empresas.

Otra dificultad que causa el estrés laboral y afecta a los trabajadores es la poca motivación que hay en la organización por parte de los jefes y el dueño, los empleados no solo quieren motivación económica, sino que basta con pequeñas acciones que reconozcan su esfuerzo y dedicación para aumentar de forma valiosa el nivel de motivación, ya que se sabe que los trabajadores son una parte esencial de toda la organización, pues sin la ayuda de ellos no podría lograr sus objetivos o metas.

Además, los conflictos emocionales no sólo serían parte del problema por lo que los colaboradores presenten estrés laboral, sino también el no estar en planilla y los beneficios que eso trae y también muchos de ellos creen que la remuneración que reciben no es la adecuada para la labor que realizan, pues trabajan hasta horas extras y sometidos al estrés sin recibir alguna compensación económica por parte de la empresa. Estos factores mencionados son importantes para determinar el futuro de los colaboradores en la empresa, ya que dependiendo de las acciones que se emplee, variará el desempeño de los trabajadores en sus actividades del centro de trabajo y por ende el crecimiento de la empresa. Ante ello, tenemos que buscar la manera de motivar a los colaboradores para que puedan realizar una buena labor dentro de TotalClean y de este modo ellos estén más proactivos y pueden desarrollar todas sus competencias y habilidades para el beneficio de la empresa.

A nivel específico de la investigación se abordó la situación problemática, que hay escasas condiciones de trabajo por parte de la organización, un bajo rendimiento de los trabajadores y excesiva presión laboral lo que ocasiona insuficientes Competencias, inadecuados Comportamientos lo que no permite llegar a las Metas y resultados de la empresa TotalClean. Por ello surgió la necesidad de examinar la situación planteada e indagar la correlación de ambas constantes; en lo cual la investigación asumió como propósito general determinar la relación de una variable con otra, debido que son piezas fundamentales en toda compañía.

## 1.2. Trabajos previos

### 1.2.1. A Nivel Internacional:

**Álvarez (2015)** en su tesis *“La ansiedad laboral en el desempeño laboral del personal administrativo de un núcleo universitario público”*, para obtener el grado de Maestría en Administración del Trabajo y Relaciones Laborales en la Universidad de Carabobo facultad de ciencias económicas y sociales en Venezuela, El autor 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, con un nivel correlacional expresivo, se obtuvo como población 41 trabajadores y la muestra fue censal, se aplicó un cuestionario con escala Likert. En conclusión el estrés laboral interactúa positivamente con el desempeño de los empleados ya que se dio una correlación moderada de 0.662.

**Flores (2014)** en su tesis *“Estrés laboral en empresas de producción del centro occidente de Colombia”* para obtener el grado de, *(Maestría en Gerencia del Talento Humano, facultad de psicología Universidad de Manizales en Colombia)*, la tesis consideró como objetivo identificar las interacciones entre el estrés en el trabajo y los componentes de peligro psicosocial de los trabajadores. Por consiguiente, se realizó una encuesta a 287 colaboradores de la zona operativa y 56 inspectores de fabricación. se usaron como instrumentos de investigación los cuestionarios. Se utilizó un método de estudio mixto tanto cuantitativo como cualitativo y con un nivel de investigación correlacional. Los descubrimientos de búsqueda manifestaron que las fuentes más significativas de estrés en el entorno laboral son causadas por situaciones económicas, problemas familiares y tiempo fuera del trabajo.

**Sum (2015)** en su investigación "*Motivación y Ambiente organizacional Estudio realizado con el personal administrativo de una empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango*" (tesis para obtener la licenciatura en psicología de la universidad de Rafael Landívar en Guatemala), la pesquisa tuvo como propósito establecer la incidencia de la motivación en el desempeño laboral. Como método de estudio se aplicó una encuesta a 34 trabajadores ya que la muestra fue censal, el estudio se presentó en un tiempo dado y sin deliberar ambas constantes, describiendo todo tipo de fenómenos que pasaron a lo largo de la búsqueda. Los hallazgos encontrados fueron que un 45% de los encuestados manifestó que la motivación laboral es un factor importante en la empresa y 56% que el desempeño laboral no está en las mejores condiciones. En conclusión existe relaciona efectiva entre la estimulación y el desempeño laboral.

**Enríquez (2014)** en su tesis "*Estimulación y desempeño laboral de los empleados del instituto de la visión en México* (tesis para obtener el grado en maestría en administración de la Universidad de Morelos Facultad de Ciencias Administrativas en país de México). La tesis presento como propósito fundamental establecer el nivel de incentivación en el desempeño de funciones de los colaboradores. Por consiguiente, La población estuvo compuesta por 164 empleados que conformaron la muestra. El estudio se desarrolló en base a números y estadísticos aplicando diversas teorías para describir la realidad planteada sin manipular las constantes y en un momento único. Los resultados obtenidos en interacción al nivel de motivación se observó que los colaboradores tuvieron un discernimiento de la motivación que va de muy buena a excelente e igual para el desempeño.

### **1.2.2 A nivel Nacional**

**Díaz y Gaviria (2013)** en su tesis "*Presión laboral y su relación con el desempeño profesional en el personal de enfermería del hospital II-2 Tarapoto*" (tesis para obtener el grado de maestría en la Facultad de ciencias de la salud en la Universidad San Martín en Perú. Ambos autores del estudio determinaron como objetivo general la relación del estrés laboral como el desempeño de los trabajadores ya que en el hospital hay un malestar por

parte de todos los empleados. Se obtuvo como población de estudio a 60 profesionales de enfermería y la muestra fue censal ya que aplico conocimientos en un tiempo determinado y sin deliberar ambas constantes, utilizando un método cuantitativo. En los resultados obtenidos se tuvo que un 47% de los encuestados no está conforme con la motivación prestada por el hospital, mientras que 34% está sufriendo de malestar, cambio de comportamiento y de actitudes lo que no les permite atender de la mejor forma a los pacientes. En conclusión se dio una interacción positiva entre ambas constates de estudio.

**Flores y Gerónimo (2014)** en su tesis "*Estrés y trabajo en equipo en los docentes del nivel secundario de la institución educativa nuestra señora del Carmen- Huaral 2014*", (para el grado de Magister en Administración de Educación en la Facultad de Ciencias Educativas en la Universidad de Cesar Vallejo en Lima", El autor propuso en su tesis como propósito establecer la interacción que hay entre el estrés y desempeño laboral. La población de Esta investigación estuvo constituida por 120 docentes. Se aplicó un método de estudio no experimental bajo el enfoque cuantitativo, como instrumento de la investigación fue utilizado dos cuestionarios con escala de Likert. En conclusión se estableció una correlación inversa y significativa del estrés y desempeño laboral ya que, a mayor nivel de estrés, menor será el desempeño en los docentes.

**Sánchez (2016)** En su tesis "*Ambiente empresarial y el desempeño laboral del personal del área administrativa de una institución educativa privada del distrito de san Isidro, 2014*" (para obtener el grado académico Licenciado en Administración en la Facultad de ciencias empresariales en la Universidad Cesar Vallejo en Lima, Perú. El autor busco establecer el grado de interacción entre la cultura organizacional y el despeño laboral. El tamaño de la muestra fue un total de 35 empleados, el instrumento utilizado fue una encuesta en escala Likert para la variable X y la variable Y, se empleó un enfoque cuantitativo, su diseño fue descriptivo correlacional, y para la prueba de correlación se usó el experimento de Rho Spearman a un nivel de confianza de 95%. Por lo tanto, se concluyó que existe una correlación positiva entre la cultura organizacional y el desempeño laboral (Rho de Spearman 0,643), Se comprobó la conjetura y el fin primordial de la exploración.

**Morales (2016)** en su tesis "*Gestión del talento humano y desempeño laboral del personal en el Sistema de Atención Móvil de Urgencia – Samu, 2015*", La búsqueda tuvo como

propósito fundamental determinar establecer la relación entre la Gestión del talento humano y desempeño laboral. Por consiguiente, se realizó las encuestas a 30 trabajadores de dicha empresa. El autor empleo el enfoque cuantitativo y de nivel descriptivo correlacional. La investigación se ubicó en el nivel correlacional de Spearman el grado correlacional es moderado al 0.569 entre las variables del estudio. Por tanto, se comprobó que la gestión del talento humano en la eficiencia de los empleados para una mejora de la compañía.

### 1.2.3 Libros

**Duhigg (2012)** “*El Poder de los Hábitos*”, (1ª ed.) , *Estados Unidos: Editorial Urano*, Este libro tiene como objetivo general tener una amplia y adecuado entendimiento sobre las costumbres y la forma en que se dan los patrones de nuestra vida y en el entorno como cambia y funciona todo ya que nada es para siempre y debemos adaptarnos a los cambios, todo esto es lo que ocurre día a día con las personas , el poder de los hábitos es un factor importante en el desempeño de una persona ya sea en su casa como dentro de la organización todo repercute en sus laborales y en vida personal . Transformar un hábito no siempre es fácil o rápido. No siempre es sencillo. Pero es posible.

**Capuano (2004)** “*Evaluación de desempeño por competencias*”, (1ª ed.), *México: Red de Revistas Científicas de América Latina*, el autor propuso en su libro que se debe de aprovechar y potencializar las competencias del recurso humano ya que es un factor primordial del crecimiento de cualquier organización para llegar al éxito. Por consiguiente evaluar constantemente el desempeño es una técnica que debe ser empleada por que ella depende de las estrategias de las empresas. Durante un largo tiempo los profesionales se centraron en descubrir por qué la eficiencia es un modo de aumentar la productividad. Se comprende el sujeto como miembro principal del procedimiento de elaboración, se buscó una habilidad que aprendiera los conocimientos de la compañía y como el personal los alcanzara para mejores resultados. En otras palabras, se instituyó un patrón de la manera de cómo se lleva a cabo la maniobra reconociendo las diligencias y fortificaciones de quien elabora.

**Florida (2013)** *“Control de Estrés Laboral”*, (1ª ed.), España: *Fund. Confemetal*, concluyó en su libro que, el estrés, en sí mismo, no es un malestar ni mucho menos las personas que lo sufren están enfermas pero puede originarse por diversas molestias como son padecimientos relacionadas con el corazón y perturbaciones en el cerebro ya que todo esto repercute de forma nociva en el desempeño del colaborador ya que no puede dar todo de sí para el cumplimiento de sus objetivos y esto no solo afecta al sino a sus compañeros de trabajo y por ende a los resultados esperados por la empresa.

**López y Manuel (2012)** *“Estrés laboral y Burnout en profesores de enseñanza secundaria”*, (1ª ed.), *Madrid: Ediciones Díaz de Santos*, mencionó que el alcance del estrés y del burnout en uno de los combinados que más discusión nacional está concibiendo hoy en día ya que mencionó que el estrés se está convirtiendo en una tendencia por parte de la sociedad en el ámbito educativo los maestros afirmaron que se sienten agobiados con las labores que realizan ya que todo esto genera un pesimismo dándose así un malestar laboral, ya que dentro de aula los alumnos tienen diversas personalidades y todo esto afecta a los profesores ya que no pueden dar todo de sí para motivar el aprendizaje y hábitos de estudio de los estudiantes generando y afectando a la calidad de servicio brindada por la institución.

**Sánchez (2011)** *“Control de gestión del desempeño de los recursos humanos”* (1ª ed.), *Chile: Editorial Thomson Reuters*, Propuso como objetivo de la gestión del desempeño que es un instrumento esencial de cualquier empresa ya que toda organización debe tener un sistema para medir el desempeño en todos sus niveles, dicha versión se elabora a partir de una mirada del control organizacional y a partir del punto de vista del área de talento humano , lo cual facilita hacer una inspección a desempeño de las tareas , funciones y laborales pertenecientes a su puesto de trabajo con el fin de apoyarlos y que mejoren de una forma eficiente.

### **1.3. Teorías relacionadas al tema**

#### **1.3.1. Variable X: Estrés Laboral**

Robbins y Judge (2013) afirmaron que el estrés es una situación en la que el sujeto se siente comparado 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 (p.93).

Rodríguez (2011) concluyo 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 (p.158).

Para la Organización Internacional del Trabajo (s. f)

El estrés esta 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.

#### **1.3.2. Variable Y: Desempeño Laboral**

Chiavenato (2009) indicó que el desempeño laboral son las destrezas y pericias que se relacionan con el ambiente laboral para generar comportamientos y así conseguir las metas y resultados de la compañía (p.359).

Pedraza, Amaya y Conde (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.

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 (p.90).

### **1.3 Formulación del problema**

El trabajo se realizó en el Distrito de Los Olivos en el año 2018, y nos ayuda a examinar el Estrés Laboral y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de la organización TotalClean S.A.C, por lo cual se planteó lo siguiente:

#### **1.4.1 Problema General**

¿Qué relación existe entre el estrés laboral y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa TotalClean S.A.C, Los Olivos, 2018?

#### **1.4.2 Problemas Específicos**

¿Qué relación existe entre las condiciones de trabajo y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa TotalClean S.A.C, Los Olivos, 2018?

¿Qué relación existe entre el rendimiento y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa TotalClean S.A.C, Los Olivos, 2018?

¿Qué relación existe entre la presión laboral y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Total lean S.A.C, Los Olivos, 2018?

## **1.5. Justificación del estudio**

La indagación trata de mejorar el ambiente laboral en una empresa, esto para brindar una mejor calidad en el trabajo y así disminuir el estrés laboral. Cabe precisar que la investigación también mejora la producción de la empresa. En consecuencia, todo tendría aspectos positivos.

La elaboración del estudio es actual, por ello se justificó de dicha forma:

### **Teórico:**

Todo el proceso de la indagación se estipuló en que la variable estrés laboral generara preocupación y discusión estudiantil sobre el discernimiento existente para confrontar la teoría, analizar los hallazgos entre los docentes y estudiantes en general, asimismo esta investigación se apoya el modelo de estrés de las fuentes potenciales de estrés. Por lo tanto permitirá saber cuáles son las principales causas que afectan directamente a los colaboradores, quienes presentan estrés laboral en la empresa TotalClean S.A.C, cuyos resultados aportarán conocimiento a la línea de exploración de Gestión de la organización y ayudaran a la empresa a conseguir un buen desempeño de sus trabajadores.

### **Metodológico:**

Para efectuar con los propósitos de la investigación “Estrés laboral y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa TotalClean S.A.C, en el distrito de Los Olivos, 2018”. Se elaboraron técnicas de investigación tales como un cuestionario que fue procesado en un software como es el SPSS, ya que este nos ayudó a analizar e interpretar las variables y sus dimensiones. Así mismo dichos cuestionarios estarán validados pues es ideal que esté redactado de forma clara, precisa y con un lenguaje fácil de entender para una mayor comprensión y una mejor obtención de la información ya que servirá de base para las futuras investigaciones que contribuirá con las demás organizaciones y para la comunidad.

**Práctico:**

Este estudio de indagación es de gran preeminencia, porque nos consintió adquirir datos confiables y válidos sobre las insuficiencias de los colaboradores, así como descubrir lo que impulsa a un trabajador a "sentirse estresado" interiormente del centro donde trabaja. Los descubrimientos de la búsqueda permitirán a la empresa, conocer y adoptar mejores herramientas para motivar a sus colaboradores, la empresa TotalClean debe implementar estrategias motivacionales, para que de esta manera la institución crezca económica y socialmente. El material también podrá ser revisado por cualquier persona y gente interesada y entidades que busquen solución para un mejor desempeño laboral que la empresa TotalClean debe implementar estrategias motivacionales, para que de esta manera la institución crezca económica y socialmente.

**Relevancia social:**

El desarrollo de la investigación tiene un valor social por que aporta conocimientos y ayuda a mejorar a la sociedad, ha sido de ayuda para otros estudios, pues brinda soluciones de la problemática en la sociedad, describiendo las variables en estudio,

**Viabilidad:**

El estudio cumplió con los requisitos, parámetros secuencias de la normatividad vigente dispuesta por la universidad; así mismo cuenta con el financiamiento para el desarrollo de la investigación.

**Económica:**

La inversión realizada en la investigación implica un retorno favorable para organización; puesto que desarrollara estrategias de motivación y recreación laboral para evitar el estrés laboral y así tendrá colaboradores más eficientes que faciliten a la empresa a efectuar sus metas y propósitos y por ende tener más clientes satisfechos lo que repercutirá en sus ventas e ingresos.

## **1.6 Hipótesis**

### **1.6.1 Hipótesis General**

Existe relación entre el estrés laboral y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa TotalClean S.A.C, Los Olivos, 2018.

### **1.6.2 Hipótesis Específicas**

Existe relación entre las condiciones de trabajo y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa TotalClean S.A.C, Los Olivos, 2018.

Existe relación entre el rendimiento y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa TotalClean S.A.C, Los Olivos, 2018.

Existe relación entre la presión laboral y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa TotalClean S.A.C, Los Olivos, 2018.

## **1.7 Objetivos**

### **1.7.1 Objetivo General**

Determinar la relación del estrés laboral y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa TotalClean S.A.C, Los Olivos, 2018.

### **1.7.2 Objetivos Específicos**

Determinar la relación de las condiciones de trabajo y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa TotalClean S.A.C, Los Olivos, 2018.

Determinar la relación del rendimiento y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa TotalClean S.A.C, Los Olivos, 2018.

Determinar la relación de la presión laboral y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa TotalClean S.A.C, Los Olivos, 2018.

## II.- MÉTODO

### 2.1. Tipo, diseño y nivel de investigación

La tesis asumió una orientación cuantitativa ya que se procesaron los resultados obtenidos en el estadístico SPSS 24.

Gómez (2006), mencionó que usa la recaudación y el estudio de documentaciones para mostrar a las preguntas de la búsqueda y demostrar las suposiciones explícitas previamente, cree en la numeración y estadística (p.60).

#### **Método de Investigación.**

La indagación se desarrolló con el procedimiento hipotético – deductivo pues se observó el problema de la empresa, se plantearon hipótesis y luego se contrastó los resultados para plantear las conclusiones pertinentes con el estudio.

Según Bernal (2010) el procedimiento dudoso – razonado es aquel en la que busca refutar o falsear las hipótesis planteadas en la investigación y se deducen consumaciones que se corresponden confrontar con los acontecimientos (p.60).

#### **Tipo de Estudio.**

La indagación fue de tipo aplicada, ya que corresponde a la ejecución de las soluciones a los problemas de esta tesis y está vinculada con el estudio de método puro puesto que depende de aportes teóricos

A si mismo Murillo (2008), afirmo que “la investigación aplicada es aquella en donde se organizan los conocimientos adquiridos a través de las investigaciones en cuanto al objeto de estudio y se aplica de manera directa hacia la problemática formulada” (p.159).

## **Nivel de Investigación.**

En el trabajo de búsqueda se manejó el nivel **descriptivo – correlacional**, puesto que se busca detallar los rasgos y la interacción de ambas constantes.

Hernández, Fernández y baptista (2014) detalló “los perfiles y las características de sujetos, colectivos y grupos, también como otro evento que exprese una investigación” (p.102).

Bernal (2006) definió “la correlación analiza alianzas pero no vínculos causales, lo cual una modificación en un elemento interviene precisamente en una modificación en otro” (p. 114).

## **Diseño de Estudio.**

La presente indagación según Hernández, Fernández y Baptista (2014) presenta un bosquejo **no experimental- transversal**; dado a que no se manejara ambas variables; con corte transversal, debido que se recaudaron las averiguaciones en instante dado.

## **2.2. Variables, Operacionalización**

### **Definición Teórica:**

#### **Variable X: Estrés Laboral**

Robbins y Judge (2013) afirmaron que el estrés es una situación en la que el sujeto se siente comparado 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 (p.93).

Rodríguez (2011) concluyo 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 (p.158).

Para la Organización Internacional del Trabajo (s. f)

El estrés esta 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.

### **Definición Conceptual:**

La investigadora planteo como definición conceptual del Estrés laboral es la presión ante una respuesta que se ejerce en un individuo ante las labores que se emplea, asimismo no existe control de las emociones ni sensaciones, causando esta problemática.

### **Definición Operacional:**

La herramienta de indagación fue el interrogatorio que se constituyó con 9 Ítems para medir las siguientes extensiones de la constante de Estrés. Como son: condiciones de trabajo, Rendimiento, Presión laboral.

### **Definiciones Dimensionales:**

#### **Dimensión N° 1: Condiciones de Trabajo**

Nicolaci (2008) afirmó que “son todos los elementos que afectan directa o indirectamente en la salud y labores del trabajador”.

Según el autor nos hace referencia que las condiciones de trabajo son todos los factores que afecta directamente en el individuo y en su labor.

**Indicador: satisfacción**

Robbins (2005) estableció que los elementos más importantes para que los trabajadores tengan un sentimiento de bienestar son las particularidades del cargo, la significancia del trabajo mismo como un factor primordial de la satisfacción del personal.

**Indicador: estabilidad laboral**

Socorro (2007) definió que la estabilidad laboral correspondería al compromiso compartido tanto por el empleador como el empleado con la finalidad de asegurar su contribución efectiva dentro de la organización, mientras ambas partes garanticen el respeto a los procesos, bienes o servicios que brinden o generen.

**Dimensión N° 2: Rendimiento**

Motowidlo (2003) nos dice que “es el valor que una empresa requiere de los empleados con el proyecto de alcanzar los objetivos y metas diseñadas dentro de la compañía”.

Según el autor nos indica que el rendimiento es la capacidad que todo trabajador debe poseer para alcanzar los objetivos de la empresa.

**Indicador: productividad**

Robbins y Coulter (2010) la productividad 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 resultados y mejor el desempeño (p.7).

### **Indicador: Motivación**

Gray (2008) la motivación 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. (p.62).

### **Dimensión N° 3: Presión Laboral**

Connecticut (2005) nos indicó que “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”.

Según el autor nos dice que la presión en el trabajo es la percepción que tiene un sujeto ante los requerimientos de las labores encomendadas en un determinado tiempo.

### **Indicador: Ansiedad**

Para Rojas (2014) concluyo que 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.

### **Indicador: sobrecarga**

Solanas (2010) la abundancia de las labores que se elaboran, es donde el lapso es escaso para generar respuesta a las diligencias. De tal manera que esto nace al instante de que el colaborador es obligado a ejecutar una serie de acciones. La sobrecarga procede de un acrecimiento precario de trabajo.

## **Variable Y: Desempeño Laboral**

### **Definición Teórica:**

Chiavenato (2009) indicó que el desempeño laboral son las destrezas y pericias que se relacionan con el ambiente laboral para generar comportamientos y así conseguir las metas y resultados de la compañía (p.359).

Pedraza, Amaya y Conde (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.

Robbins (1998) afirmo 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 (p.90).

### **Definición Conceptual**

Es el comportamiento del trabajador en cuanto a la labor que realizan para alcanzar con los metas de la empresa ya que los empleados tienden a elegir puestos que le brinden oportunidades para la contribución de la empresa.

### **Definición Operacional**

Se evaluara por medio de un cuestionario tipo Likert con 15 preguntas y cada uno de los indicadores están relacionadas con las dimensiones: Habilidades o capacidades, Comportamientos, Metas y resultados. Con la finalidad de medir la variable Desempeño Labora

## **Dimensión N° 1: Habilidades y Capacidades**

Según Alles, M. (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.

### **Indicador: Conocimiento Del Cargo**

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

### **Indicador: Puntualidad**

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 (RAE, 2018).

## **Dimensión N° 2: comportamientos**

Robbins Stephen. (2004:8) 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.

### **Indicador: responsabilidad**

Mendoza (2009) menciona que resulta del cumplimiento adecuado de las tareas y funciones encomendadas, en el período advertido y con la calidad deseada, asimismo la responsabilidad por parte de un trabajador así como por parte de una entidad inspira confianza, que dan cabida a ciertos beneficios, el adecuado desarrollo de las funciones por para el personal refleja un grado de compromiso y entrega frente a sus obligaciones, la

cual se ve reflejad en el desarrollo de toda la entidad, por ende en el logro de los propósitos de la misma (p. 57).

**Indicador: Liderazgo**

Robbins (1999) manifestó que el liderazgo, 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 (p. 347).

**Dimensión N° 3: Metas Y Resultados**

Según 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, lograble y con esto genera resultados favorables para la empresa lo que aumenta sus clientes e ingresos.

**Indicador: Calidad de trabajo**

Mendoza (2009) planteo que la calidad de trabajo se percibe en los efectos de las labores ejecutadas por el personal, donde se observa que los trabajos cumplen con las expectativas, ya que reflejan el profesionalismo, y la dedicación con la que fue realizada, se dice también que un trabajo es de calidad cuando son realizadas en el tiempo determinado, así como también menciona que un trabajo de calidad resulta no solo del esfuerzo y la dedicación del personal sino también de la facilidad y el ambiente de trabajo que la entidad proporcione (p.33).

**Indicador: Satisfacción Del Cliente**

Los autores Kotler y Keller (2006) precisaron:

La satisfacción es un estado de placer o de fastidio por parte del cliente respecto a la experiencia recibida por la compra o adquisición de un bien o servicio. 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

**Tabla 1: Operacionalización de Variables**

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems N°	Instrumento y técnica	Escala de medición
<b>X1: ESTRÉS LABORAL</b>	Según Robbins y Judge (2013) nos dicen que el estrés es una condición en la que el individuo 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	Se elaborará un cuestionario tipo Likert con 15 preguntas y cada uno de los indicadores están relacionadas con las dimensiones: Condiciones de trabajo, Rendimiento, Presión laboral, con finalidad de medir la variable Estrés laboral	Condiciones de trabajo	Satisfacción	1, 2,3	Encuesta y cuestionario	<b>O R D I N A L</b>
				Estabilidad laboral	4,5,6		
			Rendimiento	Productividad	7,8		
				Motivación	9,10,11		
			Presión laboral	Ansiedad	12,13		
				Sobrecarga de trabajo	14,15		
<b>Y2: DESEMPEÑO</b>	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 (p.359).	Se elaborará un cuestionario tipo Likert con 15 preguntas y cada uno de los indicadores están relacionadas con las dimensiones: Habilidades o capacidades, Comportamientos, Metas y resultados. Con la finalidad de medir la variable Desempeño Laboral	Habilidades o capacidades	Conocimiento del cargo	16,17,18		
				puntualidad	19,20		
			Comportamientos	responsabilidad	21,22		
				Liderazgo	23,24,25		
			Metas y resultados	Calidad de trabajo	26,27		
				Satisfacción del cliente	28,29,30		

*Fuente: la investigadora*

## **2.3 Población y Muestra**

### **2.3.1 Población**

La población de esta indagación fue establecida por la generalidad de los empleados que son 30 desde operarios hasta directivos de la empresa TotalClean, en el distrito de Los Olivos en el año 2018.

Hernández (2013) nos dice que la población es el acumulado total de compendios que tienen características similares como el lugar o momento donde interactúan con frecuencia.

### **2.3.2 Muestra**

La población fue de 30 colaboradores utilizando un muestreo censal. Se consideró el total de la población por ser menor a 125 y de fácil acceso.

Zarcovich (2005) mencionó que la muestra por censo es aquella que abarca a toda la población en general ya que está representada por la totalidad de sujetos.

## **2.4 Técnicas de recolección de datos, validez y confiabilidad**

### **2.4.1 Técnica**

La habilidad que se aplicó fue la encuesta de 30 preguntas que fueron aplicadas a la muestra de 30 trabajadores de la empresa.

Vásquez y Bello (2005) nos dijo que la encuesta es la herramienta que sirve para recolectar los datos a analizar en una investigación científica, y con ello se aclarará las respuestas de la muestra seleccionada (p. 96).

## 2.4.2 Instrumento de recolección de datos

La herramienta que se interpuso fue el cuestionario, que cuentan con 15 preguntas para la constante x, Y otras 15 preguntas para la constante Y, está dirigido a los trabajadores de la compañía TotalClean.

## 2.4.3 Validez

La validez del cuestionario que se manejó para la indagación, ha sido sometida a un juicio de especialistas en el tema, fue aprobado y calificado por los siguientes docentes especialistas en el tema:

**Tabla 2: Juicio de Expertos**

<b>Experto</b>	<b>Calificación del instrumento</b>
Dr. Arce Álvarez Edwin	Aplicable
Dr.: Pedro Costilla Castillo	Aplicable
Dr. Teodoro Carranza Estela	Aplicable

*Fuente: Elaboración propia*

## 2.4.4 Confiabilidad

Bernal (2010) “La seguridad de un método que se define a la estabilidad de las calificaciones alcanzadas por los propios sujetos cuando se les investiga en varios momentos con las mismas preguntas” (p. 247).

La confiabilidad es el método por el cual mediremos cada ítem y sabremos si cada ítem responderá correctamente a las preguntas que queremos establecer, se realizó con el procedimiento de Alfa de Cronbach, poniendo la averiguación acopiada en el programa SPSS 24, a través de las encuestas realizadas a los 30 trabajadores .

**Tabla 3: Criterios de Confiabilidad**

<b>COEFICIENTE</b>	<b>RELACIÓN</b>
0.00 a 0.20	Muy baja
0.21 a 0.40	Baja
0.41 a 0.60	Moderada
0.61 a 0.80	Alta
0.81 a 1	Muy alta

*Fuente: Ruiz 2000, p. 70.*

**Tabla 4: Procesamiento de Alfa de Cronbach**

**Resumen del procesamiento de los casos**

		<b>N</b>	<b>%</b>
Casos	Válidos	30	100.0
	Excluidos <sup>a</sup>	0	.0
	Total	30	100.0

- a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

*Fuente: Elaboración propia*

**Tabla 5: Estadísticos de fiabilidad**

**Estadísticos de fiabilidad**

<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N de elementos</b>
.958	30

*Fuente: Elaboración propia*

Interpretación: De acuerdo a los descubrimiento encontrados en la confiabilidad del cuestionario de un total de 30 colaboradores encuestados, aplicando el estadístico de fiabilidad en el SPSS24 indica que el nivel de consistencia del instrumento y de las interrogantes se considera muy alta comparada con la tabla de confiabilidad propuesta por Ruiz porque el resultado de la operación arrojó el valor de 0,958.

## **2.5. Método de análisis de datos**

### **2.5.1 Método Estadístico Descriptivo**

García y Matus (2010) la estadística aplicada utiliza conocimientos para describir, analizar la información recogida por los procesos en forma de construcción de cuadros y esquemas a través de observaciones expresivos de datos así como la prueba de hipótesis y normalidad. (p.28).

### **2.5.2. Método Inferencial**

Utilizamos la estadística inferencial ya que aplicamos diversos métodos y procesos a través de la inducción con un análisis de la población, teniendo como propósito compendiar y lograr recabar información sobre la muestra así se dieron predicción e hipótesis que llevaron a las conclusiones sobre el total de la muestra o población.

## **2.6. Aspectos éticos**

En la indagación se respetó la autenticidad de las fuentes de información así como la privacidad de los encuestados para salvaguardar su identidad personal así como las teorías planteadas en esta búsqueda fueron confiables originada de autores reconocidos y certificados ya que sus investigaciones han sido utilizadas y comprobadas durante mucho tiempo.

### III.-RESULTADOS

#### 3.1. Gráficas de frecuencia

Variable: Estrés laboral

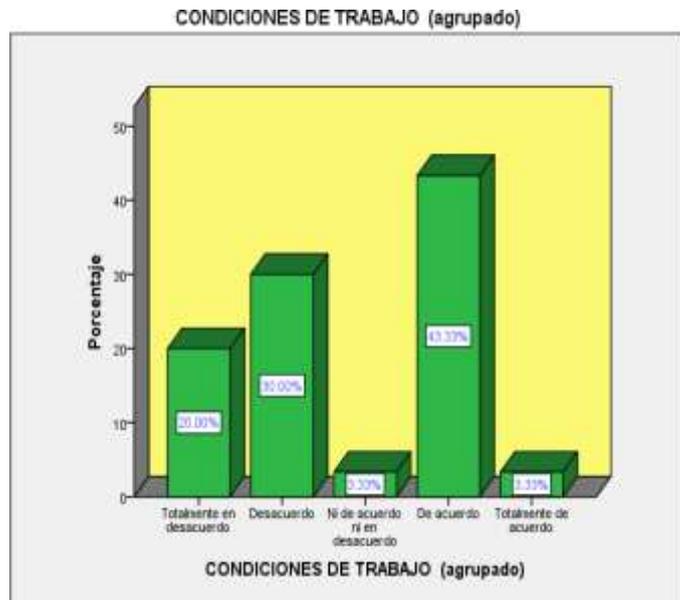
**Tabla N° 6: Dimensión Condiciones de trabajo**

CONDICIONES DE TRABAJO (agrupado)		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente en desacuerdo	6	20.0	20.0	20.0
	Desacuerdo	9	30.0	30.0	50.0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	3.3	3.3	53.3
	De acuerdo	13	43.3	43.3	96.7
	Totalmente de acuerdo	1	3.3	3.3	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia

- ¿Considera Ud. que la empresa garantiza la estabilidad laboral por medio de los Contratos laborales?

Interpretación: En la gráfica 1, el total de encuestados son 30, del cual el 43.33 % está de acuerdo con que la empresa garantiza la estabilidad laboral, el 30 % se encuentra en desacuerdo, el 20 % expone que está totalmente en desacuerdo y el 3,33% están ni de acuerdo ni en desacuerdo con la estabilidad laboral. Por lo tanto se muestra que la estabilidad laboral se relaciona con las condiciones de trabajo



Fuente: Elaboración Propia

**Gráfica 1: Condiciones de trabajo**

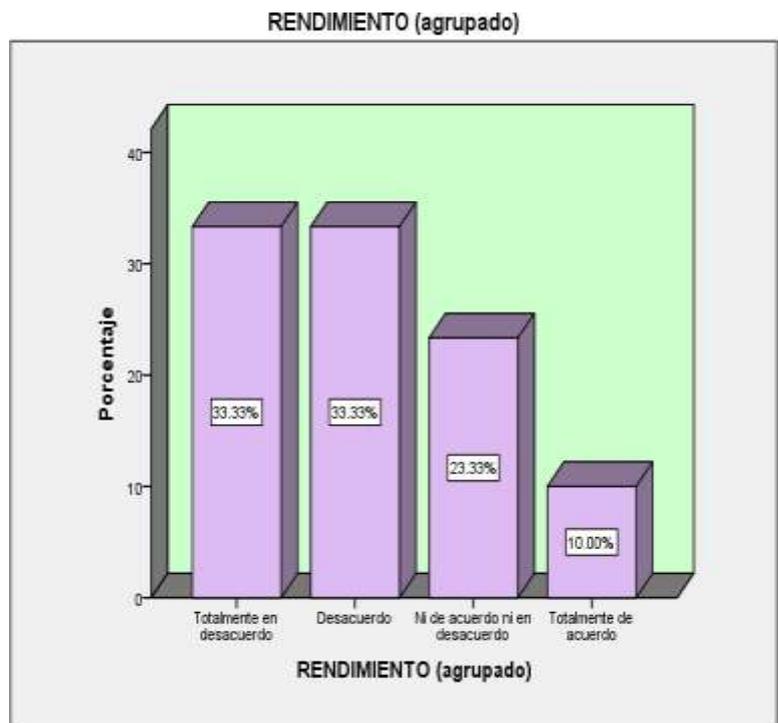
**Tabla N°7: Dimension Rendimiento**

RENDIMIENTO (agrupado)		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente en desacuerdo	10	33.3	33.3	33.3
	Desacuerdo	10	33.3	33.3	66.7
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	7	23.3	23.3	90.0
	Totalmente de acuerdo	3	10.0	10.0	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia

¿Considera Ud. que el rendimiento de los trabajadores se mide de acuerdo a su productividad?

Interpretación: En la gráfica 2, el total de encuestados son 30, el 33.33% de los encuestados afirmaron que está en desacuerdo con el rendimiento de los colaboradores, el 23.33 % están ni de acuerdo ni en desacuerdo con el rendimiento de los colaboradores y el 10% expone que está Totalmente de acuerdo colaboradores de la empresa. Por lo tanto se muestra que el rendimiento de los colaboradores se relaciona con el estrés laboral.



Fuente: Elaboración propia

**Gráfica 2: Dimensión Rendimiento**

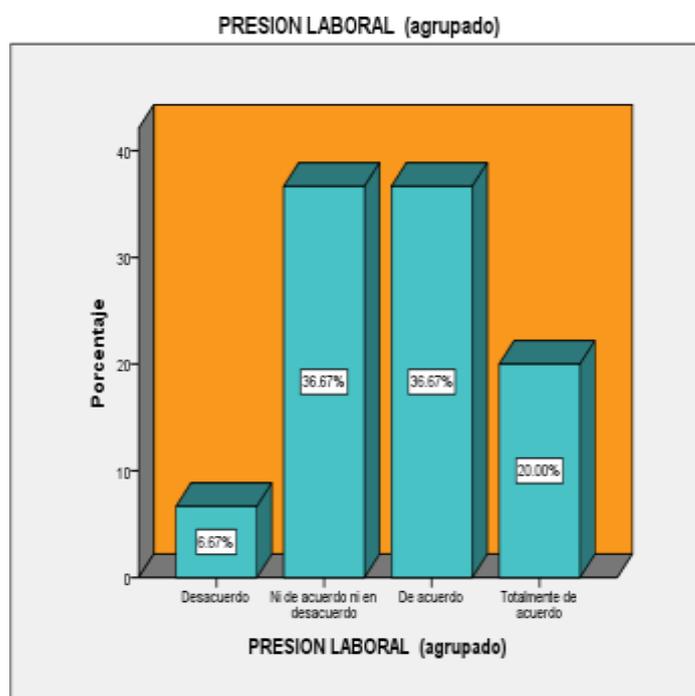
**Tabla N° 8: Dimensión Presión laboral**

		<b>PRESION LABORAL (agrupado)</b>			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Desacuerdo	2	6.7	6.7	6.7
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	11	36.7	36.7	43.3
	De acuerdo	11	36.7	36.7	80.0
	Totalmente de acuerdo	6	20.0	20.0	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia

¿Considera Ud. que la empresa sobrecarga tareas adicionales a los trabajadores?

Interpretación: En la gráfica 3, el total de encuestados son 30, el 36.67% están de acuerdo de que hay sobrecarga laboral, el 20% de los encuestados está totalmente de acuerdo con que en la empresa sobrecarga de tareas laborales en cuanto a las funciones establecidas, el 36.67% están ni de acuerdo ni en desacuerdo 6.67 % está en desacuerdo con la sobrecarga de tareas laborales. Por lo tanto se muestra que la sobrecarga de tareas se relaciona con el estrés laboral.



Fuente: Elaboración propia

**Gráfica 3: Dimensión Presión Laboral**

## Variable 2: Desempeño Laboral

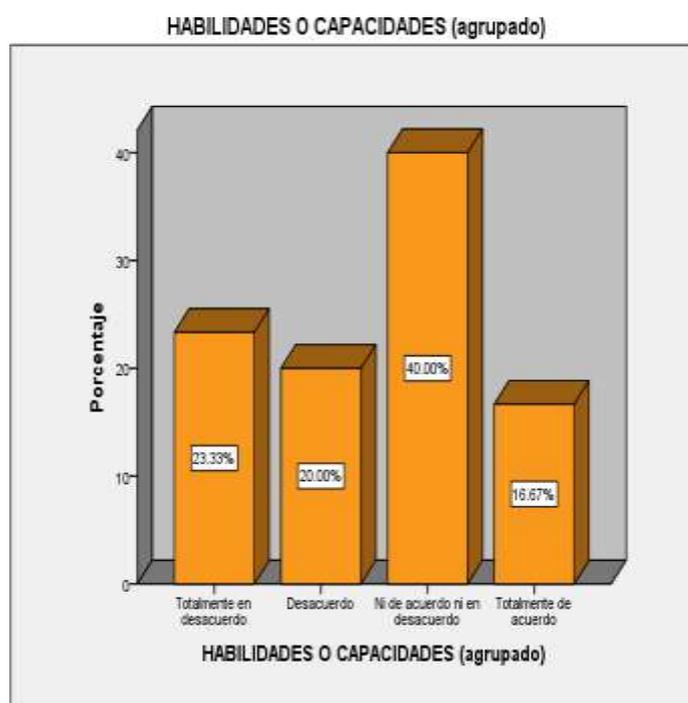
**Tabla N° 9: Dimensión Habilidades o capacidades**

<b>HABILIDADES O CAPACIDADES (agrupado)</b>		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente en desacuerdo	7	23.3	23.3	23.3
	Desacuerdo	6	20.0	20.0	43.3
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	12	40.0	40.0	83.3
	Totalmente de acuerdo	5	16.7	16.7	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia

¿Considera Ud. que tiene los conocimientos suficientes para desempeñar las actividades que realiza?

Interpretación: En la gráfica 4, el total de encuestados son 30, del cual el 40% están ni de acuerdo ni en desacuerdo en que tiene los conocimientos suficientes, el 23.33 % expone que está en desacuerdo, el 20 % está totalmente en desacuerdo y el 16.67% están totalmente de acuerdo con que sus conocimientos son suficientes para las labores que Por lo tanto



se muestra que los conocimientos de cargo se relacionan con el desempeño laboral.

Fuente: Elaboración propia

**Gráfica 4: Dimensión Habilidades o capacidades**

**Tabla N° 10: Dimensión Comportamientos**

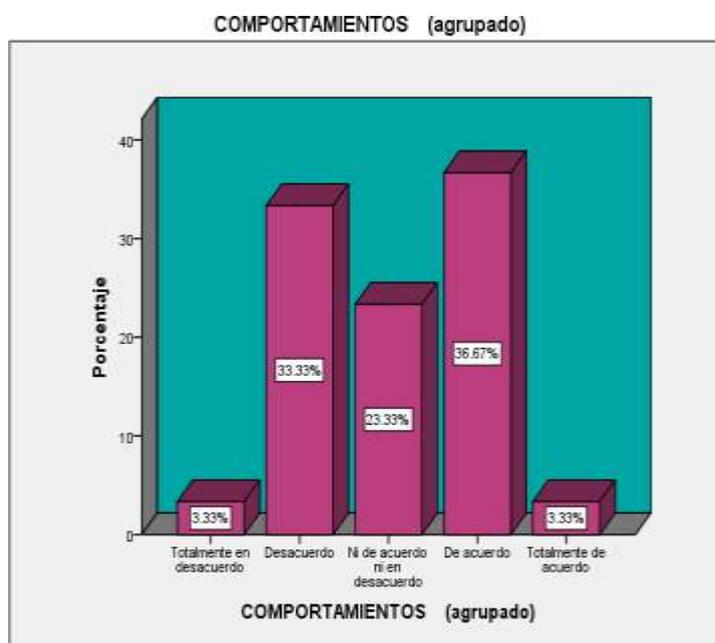
**COMPORTAMIENTOS (agrupado)**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente en desacuerdo	1	3.3	3.3	3.3
	Desacuerdo	10	33.3	33.3	36.7
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	7	23.3	23.3	60.0
	De acuerdo	11	36.7	36.7	96.7
	Totalmente de acuerdo	1	3.3	3.3	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

*Fuente: elaboración propia*

¿Usted toma el liderazgo en el equipo de trabajo que conforma para cumplir los objetivos de la empresa?

Interpretación: En la gráfica 5, el total de encuestados son 30, del cual el 36.67% está de acuerdo con que toma el liderazgo de equipo de trabajo para cumplir objetivos y el 33.33 % expone que está en desacuerdo ya que no toma el liderazgo de su equipo de trabajo y el 3.33% está totalmente de acuerdo ya que toma el liderazgo de su equipo de trabajo. Por lo tanto se muestra que el liderazgo se relaciona con el desempeño laboral.



*Fuente: Elaboración propia*

**Gráfica 5: Dimensión Comportamientos**

**Tabla N° 11: Dimensión Metas y resultados**

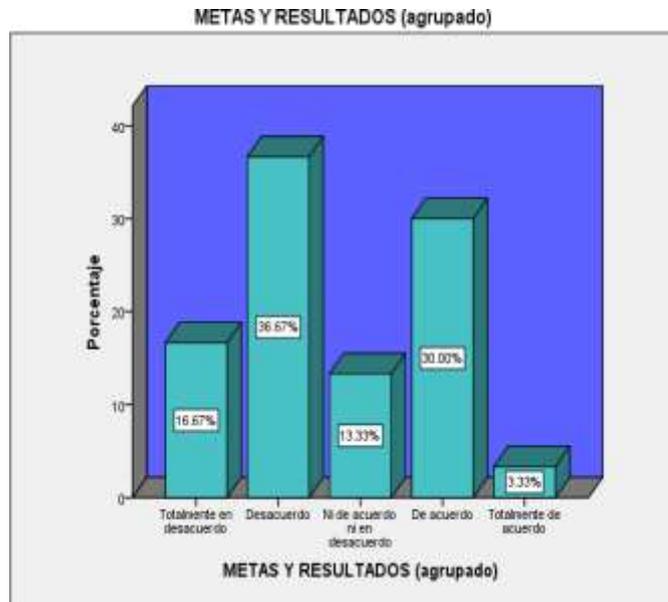
**METAS Y RESULTADOS (agrupado)**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Totalmente en desacuerdo	5	16.7	16.7	16.7
Desacuerdo	11	36.7	36.7	53.3
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	13.3	13.3	66.7
De acuerdo	9	30.0	30.0	96.7
Totalmente de acuerdo	1	3.3	3.3	100.0
Total	30	100.0	100.0	

*Fuente: elaboración propia*

¿Considera Ud. que los trabajadores cumplen con los estándares de calidad que exige la empresa para llegar a las metas y resultados?

Interpretación: En la gráfica 6, el total de encuestados son 30, del cual el 36.67 % está en desacuerdo con los estándares de calidad que exige la empresa, el 30% está de acuerdo con los estándares de calidad y el 3.33% está Totalmente de acuerdo con los estándares de calidad Por lo tanto se muestra que los estándares de calidad para lograr las metas y resultados se relacionan con el desempeño laboral.



*Fuente: Elaboración propia*

**Gráfica 6: Dimensión Metas y resultados**

### 3.2 Prueba de Normalidad

En la prueba de la normalidad se aplicó la estadística de Shapiro – Wilk a una muestra de 30 colaboradores.

**Tabla N° 12: Normalidad Estrés laboral-Desempeño**

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Estrés laboral (agrupado)	.303	30	.000	.786	30	.000
Desempeño (agrupado)	.235	30	.000	.853	30	.001

a. Corrección de la significación de Lilliefors

Fuente: *Elaboración propia*

**Interpretación.** En la tabla 12, se observó el resultado de la prueba de Shapiro – Wilk; obteniéndose un valor de significancia 0.000 para ambas constantes, que es menor a 0.05, por ende se usó la estadística de Rho de Spearman. , por lo tanto se admite la suposición alterna y se niega la suposición nula, el estrés laboral tiene una relación positiva muy alta o muy fuerte con el desempeño laboral de los trabajadores.

### 3.3. Prueba de hipótesis

Según Bernal (2010) “El estudio de correlación y regresión es un procedimiento detallado empleado para deducir el grado y la vinculación entre las variables” (p. 216).

**Tabla N° 13: Niveles de correlación dependiendo el coeficiente Rho.**

Coefficiente	Correlación
-1.00	Correlación negativa grande o perfecta
-0.90	Correlación negativa muy alta o muy fuerte
-0.75	Correlación negativa alta o considerable
-0.50	Correlación negativa moderada o media
-0.25	Correlación negativa baja o débil
-0.10	Correlación negativa muy baja o muy débil
+0.00	No existe Correlación alguna entre las variables o es nula
+0.10	Correlación positiva muy baja o muy débil
+0.25	Correlación positiva baja o débil
+0.50	Correlación positiva moderada o media
+0.75	Correlación positiva alta o considerable
+0.90	Correlación positiva muy alta o muy fuerte
+1.00	Correlación positiva grande y perfecta.

Fuente: *Hernández et .al. (2010, p.312).*

Se obtuvo para la contratación de hipótesis lo siguiente:

**Hipótesis General:**

Ho: El estrés laboral no se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa TotalClean S.A.C, Los Olivos, 2018.

Ha: El estrés laboral se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa TotalClean S.A.C, Los Olivos, 2018.

**Tablas N° 14: Correlación de estrés laboral y desempeño laboral**

			estrés laboral (agrupado)	desempeño laboral (agrupado)
Rho de Spearman	estrés laboral (agrupado)	Coefficiente de correlación	1.000	.905**
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	30	30
	desempeño laboral(agrupado)	Coefficiente de correlación	.905**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	30	30

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia

**Interpretación:** En la tabla 14, se muestra una correlación de 0.905 para ambas constantes teniendo una población de N=30, comparado con los niveles de correlación de la tabla 13 existe una correlación positiva muy alta o muy fuerte; así mismo se observó que la relevancia en las dos colas es 0.000, lo cual es menor al grado de relevancia de 0.05, con un 95% de confianza. Por lo tanto la suposición del investigador se admite y se niega la suposición nula, en consecuencia el estrés laboral interactúa significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores.

### Hipótesis Especifica 1

Se obtuvo para la contrastación de hipótesis lo siguiente:

#### Hipótesis General:

Ho: Las condiciones de trabajo no se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa TotalClean S.A.C, Los Olivos, 2018.

Ha: Ho: Las condiciones de trabajo se relacionan con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa TotalClean S.A.C, Los Olivos, 2018.

**Tabla N°15: Correlación de condiciones de trabajo y desempeño laboral**

			condiciones de trabajo (agrupado)	Desempeño laboral (agrupado)
Rho de Spearman	condiciones de trabajo (agrupado)	Coefficiente de correlación	1.000	.844**
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	30	30
	desempeño laboral (agrupado)	Coefficiente de correlación	.844**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	30	30

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: *Elaboración propia*

**Interpretación:** En la tabla 15, se muestra una correlación de 0.804 para ambas constantes teniendo una población de N=30, comparado con los niveles de correlación de la tabla 13 existe una correlación positiva alta o considerable; así mismo se observó que la significancia ben las dos colas es 0.000, lo cual es menor al grado de relevancia de 0.05, con un 95% de confianza. Por lo tanto la suposición del investigador se acepta y se refuta la suposición nula, en consecuencia las condiciones de trabajo interactúan significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores.

### Hipótesis Específica 2:

Se obtuvo para la contrastación de hipótesis lo siguiente:

### Hipótesis General:

Ho: El rendimiento no se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa TotalClean S.A.C, Los Olivos, 2018.

Ha: Ho: El rendimiento se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa TotalClean S.A.C, Los Olivos, 2018.

**Tabla N° 16: Correlación de rendimiento y desempeño laboral**

			rendimiento (agrupado)	desempeño laboral (agrupado)
Rho de Spearman	rendimiento (agrupado)	Coeficiente de correlación	1.000	.832**
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	30	30
	desempeño laboral (agrupado)	Coeficiente de correlación	.832**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	30	30

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia

**Interpretación:** En la tabla 16, se muestra una correlación de 0.832 para ambas constantes teniendo una población de N=30, comparado con los niveles de correlación de la tabla 13 existe una correlación positiva alta o considerable; así mismo se observó que la relevancia en las dos colas es 0.000, lo cual es menor al grado de relevancia grado de relevancia se admite y se refuta la suposición nula, en consecuencia el rendimiento interactúa significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores.

### Hipótesis Especifica 3

Se obtuvo para la contratación de hipótesis lo siguiente:

#### Hipótesis General:

Ho: La presión laboral no se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa TotalClean S.A.C, Los Olivos, 2018.

Ha: La presión laboral se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa TotalClean S.A.C, Los Olivos, 2018.

**Tabla N° 17: Correlación de rendimiento y desempeño laboral**

			rendimiento (agrupado)	desempeño laboral (agrupado)
Rho de Spearman	rendimiento (agrupado)	Coefficiente de correlación	1.000	.832**
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	30	30
	desempeño laboral (agrupado)	Coefficiente de correlación	.832**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	30	30

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia

**Interpretación:** En la tabla 17, se muestra una correlación de 0.658 para ambas constantes teniendo una población de N=30, comparado con los niveles de correlación de la tabla 13 existe una correlación positiva moderada o media; así mismo se observó que la relevancia en las dos colas es 0.000, lo cual es menor al grado de relevancia de 0.05, con un 95% de confianza. Por lo tanto la suposición alterna se admite y se refuta la suposición nula, en consecuencia la presión laboral interactúa significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores.

## IV. DISCUSIÓN

La investigación expresa a las preguntas del problema, a los objetivos; los resultados presentan que existe una integración muy alta o muy fuerte entre las constantes de exploración. Por consiguiente los resultados corroboran el objetivo trazado y se aprecia que la investigación es válida y confiable ya que los resultados se han contrastado con la realidad.

### DISCUSIÓN POR OBJETIVOS

La presente indagación plantea como propósito primordial establecer la relación del estrés laboral y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa TotalClean S.A.C, en el distrito de Los Olivos, 2018. El propósito definido 1 es establecer la relación de las condiciones de trabajo y el desempeño laboral de los trabajadores. El propósito definido 2 es establecer la relación del rendimiento y el desempeño laboral de los trabajadores. El propósito definido 3 es establecer la relación de la presión laboral y el desempeño laboral de los trabajadores.

En la tabla 14, se muestra una correlación de 0.905 para ambas constantes teniendo una población de  $N=30$ , comparado con los niveles de correlación de la tabla 13 existe una correlación positiva muy alta o muy fuerte; así mismo se observó que la relevancia en las dos colas es 0.000, lo cual es menor al grado de relevancia de 0.05, con un 95% de confianza. Por lo tanto la suposición del investigador se admite y se niega la suposición nula, en consecuencia el estrés laboral interactúa significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores.

El resultado de la investigación tiene una semejanza con la tesis de **Díaz y Gaviria** (2013), en su tesis el autor busco establecer la relación que existe entre el estrés laboral y el desempeño profesional. En conclusión el estrés laboral se relaciona significativamente con el desempeño de los trabajadores ya que se dio una correlación moderada de 0.669. Ambos resultados son similares ya que propusieron identificar y establecer la interacción del estrés laboral y el desempeño de los empleados; aplicando las teorías, los métodos y conocimientos adecuadamente a la realidad problemática, conforme a los resultados quienes ratifican la existencia de la interacción entre las dos constantes de exploración.

## **DISCUSION POR HIPÓTESIS**

La suposición general de la indagación es si existe relación entre el estrés laboral y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa TotalClean S.A.C, Los Olivos, 2018. Como suposición definida 1: existe relación entre las condiciones de trabajo y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa TotalClean S.A.C, Los Olivos, 2018. Como suposición definida 2 es existe relación entre el rendimiento y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa, y como como suposición definida 3: existe relación entre la presión laboral y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa; lo cual se usa la prueba de Rho de Spearman con un valor inferior al grado de relevancia ( $p\text{-valor} = 0.000 < \alpha = 0.05$ ), 95 % de confianza, con un factor de correlación de 0.905 que se muestra en el cuadro N°15, por lo que podemos decir que ambas variables presentan una correlación muy alta o muy fuerte ; planteando nuevas acciones para combatir el estrés, mejorando el desempeño o esfuerzo para lograr los propósitos y fines.

La investigación tiene coherencia con el estudio realizado por **Flores y Gerónimo (2014)**, en su tesis " el cual sostiene como hipótesis si existe relación entre el estrés y desempeño laboral. Las hipótesis planteadas por ambos investigadores se aceptan y se ratifican porque son útiles en la investigación ya que el estrés laboral se relaciona significativamente con el desempeño de los trabajadores, el estrés laboral es un factor que repercute significativamente en el desempeño de los trabajadores ya que si un trabajador no está con problemas de estrés le impide desarrollarse a toda su capacidad y por ende se ve reflejado en los resultados obtenidos por la empresa y en sus metas establecida.

## **DISCUSION POR METODOLOGÍAS**

La investigación se presenta en un tiempo determinado y sin manejar las constantes, describiendo todas las particularidades del denominó observado para procesar los datos en el spss ya que se empleó como método la observación para luego plantear suposiciones y llegar a una conclusión. Teniendo como población de estudio 30 trabajadores y aplicando

una muestra censal, la técnica empleada es la encuesta y la herramienta un interrogatorio con 30 cuestiones para ambas constantes de estudio.

Esta investigación tiene similitud con la tesis de **Álvarez y Bracho (2015)**, en su tesis “la indagación tuvo como propósito instituir la interacción de ambas constantes. Tuvo como método empleado se dio en tiempo único de estudio y deliberar las constantes así como aplico conocimientos para resolver una realidad existente y detallar las características del fenómeno, se obtuvo como población 41 trabajadores y la muestra fue censal, se aplicó un cuestionario con escala Likert

Las metodologías propuestas en ambas investigaciones se afirman, generan reflexión y debate erudito sobre el discernimiento efectivo aplicando en la realidad problemática, confrontando teorías, metodologías, para analizar la realidad y proponer resultados haciendo epistemología del conocimiento existente.

## **DISCUSION POR TEORÍAS**

Se manejaron las teorías planteadas Robbins y Judge (2013), nos dicen que “el estrés es una estado en la que el sujeto se siente abrumado 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 en la de **Flores y Gerónimo (2014)**, en su tesis ya que , indicó que el desempeño según Pedraza, Amaya y Conde (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 se aceptan, confirman, recalcan y se comprueba que el estrés laboral se relaciona con el desempeño de los trabajadores porque presentan congruencias internas.

## V. Conclusiones

Se ha definido que el estrés laboral interactúa positiva muy alta, con un  $RHO = 0.905$  con el desempeño laboral de los trabajadores, puesto que el estrés laboral es una condición de trabajo que esta confrontado por la presión del entorno que se refleja en el rendimiento, por lo que se motiva a los trabajadores en las actividades laborales, y personales.

Se ha definido que existe interacción positiva alta, con un  $RHO 0.844$ , entre las condiciones de trabajo con el desempeño laboral de los trabajadores en las condiciones de trabajo como el horario de trabajo, contratos laborales, un buen clima laboral.

Se ha definido que existe interacción positiva alta, con un  $RHO .832^*$  entre el rendimiento laboral con el desempeño laboral de los trabajadores en la producción de bienes y servicios con relación a la motivación.

Se ha definido que existe interacción entre la presión laboral con el desempeño laboral de los trabajadores, .con resultado de  $RHO= 0.658$  que significa que existe una correlación positiva moderada, por la sobre carga en las labores cotidianas que ocasiona ansiedad.

## **VI. Recomendaciones**

Se recomienda mejorar continuamente las condiciones del trabajo con una motivación laboral para mejorar el desempeño de los trabajadores, reduciendo la presión del entorno para mejorar el rendimiento, actividades laborales y personales.

Se recomienda mejorar las situaciones laborales, incrementado la complacencia laboral y la estabilidad por medio de un buen clima laboral, que los trabajadores cuenten con contratos laborales y que se pueda hacer una línea de carrera en la organización para que así los trabajadores tengan un mejor desempeño.

Se recomienda incentivar el rendimiento laboral de los colaboradores con técnicas motivacionales e incentivos y reconocimientos de acuerdo al trabajo realizado para que así los trabajadores valoren y se esfuercen mucho más en sus labores y su desempeño crezca.

Se recomienda no exceder con las presiones laborales ya que eso ocasiona que los trabajadores tengan ansiedad y sobrecarga laboral, es mejor que los empleadores tengan reuniones diarias antes de empezar el día para que así se sepa que se hará durante todo el día y que se quiere lograr y el desempeño mejorara

## REFERENCIAS BIBLOGRÁFICAS

- Alles, M. (2008). *Desarrollo del talento humano: basado en competencias* 2ª edición buenos aires. Ediciones Granica.
- Álvarez, H. (2015). *El estrés laboral en el desempeño del personal administrativo de un núcleo universitario público*. (Tesis de Maestría). Universidad de Carabobo, Maracay, Venezuela.
- Betancur, L. (2014). *Estrés laboral en algunas empresas de producción del centro occidente de Colombia*. (Tesis de maestría). Universidad de Manizales, Manizales, Colombia.
- Baptista, P. Hernández, R. & Fernández, C. (2010). *Metodología de la investigación* 5ª edición. México: Interamericana editores S.A
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación* 3ª edición. Colombia: Prentice Hall.
- Bernal, C. (2006). *Metodología de la investigación*. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?isbn=9702606454>
- Bittel. (2000). *Administración del Personal*.
- Bisquerra, J. (2003). *Relaciones Interpersonales*. Editorial: Mac Graw Hill. Mexico
- Buhigg (2012). *El Poder de los Hábitos, Estados Unidos: Editorial Urano*.
- Capuano (2004). *Evaluación de desempeño por competencias*, México: Red de Revistas Científicas de América Latina,
- Chiavenato: «Introducción a la Teoría General de la Administración», Séptima Edición, de Chiavenato Idalberto, McGraw-Hill Interamericana, 2006, Pág. 110.

- Chiavenato, I. (2009). *Administración de los Recursos Humanos*. México: Mc Graw Hill.
- Díaz, I, & Gaviria, k, (2013). *Estrés laboral y su relación con el desempeño profesional en el personal de enfermería del hospital ii-2 Tarapoto. Abril - julio 2013*(Tesis de pregrado). Universidad Nacional de San Martín, Tarapoto, Perú.
- Edwards, J. R., y Cooper, C. L. (1988). Los impactos de los estados psicológicos positivos en la salud física: una revisión y marco teórico. *Ciencias Sociales*.
- Enríquez, L (2014). *Motivación y desempeño laboral de los empleados del Instituto de la Visión en México*. (Tesis de maestría). Universidad de Morelos, México.
- Estrés en el trabajo: Un reto colectivo. Servicio de Administración del Trabajo, Inspección del Trabajo y Seguridad y Salud en el Trabajo - LABADMIN/OSH. Ginebra: OIT, 2016. 62 p.)
- Flores, R, & Gerónimo, E. (2014). *Estrés y desempeño laboral en los docentes del nivel secundario de la Institución Educativa "Nuestra Señora del Carmen" Huaral-2014*. (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo, Huaral, Perú.
- Florida (2013) "*Control de Estrés Laboral*", (1ª ed.), España: Fund. Confemetal,
- Gil-Monte, P. R., & Peiró, J. M. (1997). *Desgaste psíquico en el trabajo: el síndrome de quemarse*. Madrid: Síntesis
- Gil-Monte. P, Salanova. M, Aragón Y Schaufeli.W (2006) *Jornada "El síndrome de quemarse por el trabajo en servicios sociales"*. Valencia
- Gómez, M. (2006). *Introducción a la metodología de la investigación científica*. Argentina: Editorial brujas.

- Gray P. (2008). *Psicología una nueva perspectiva*, (5.a ed.), (cap. 6), *Mecanismos de la emoción y la motivación*. México: Once Ríos Editores.
- Hernández, R. Fernández, C. & Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación*. (6° ed.). México: Mc Graw Hill.
- Hernández, R, Fernández, C y Baptista, P (2006). *Metodología para la investigación*. Recuperado de [http://files.especializacion-tig.webnode.com/200000775-097910b6c0/sampieri-et-al-metodologia-de-la-investigacion-4ta-edicion-sampieri-2006\\_ocr.pdf](http://files.especializacion-tig.webnode.com/200000775-097910b6c0/sampieri-et-al-metodologia-de-la-investigacion-4ta-edicion-sampieri-2006_ocr.pdf)
- Hackman, M. Z., & Johnson, C. E. (2009). *Leadership: A Communication Perspective* (5th Ed.). Long Grove, IL, Waveland Press.
- Ivancevich, J. & Matteson, M. (1992). *Estrés y trabajo: una perspectiva gerencial*. México: Editorial Trillas, S.A.
- Kotler, P. y Keller, K. (2006). *Dirección del Marketing*. (12 ed.). Mexico: Pearson Education.
- Lazarus, R. & Folkman, S. (1984). *Stress, appraisal and coping*. New York: Springer Publishing Company.
- López y Manuel (2012) *“Estrés laboral y Burnout en profesores de enseñanza secundaria”*, Madrid: Ediciones Díaz de Santos,
- 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

- Morales, D. (2016). *Gestión del talento humano y desempeño laboral del personal que labora en el Sistema de Atención Móvil de Urgencias – SAMU, 2015*. (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú.
- Murillo, W. (2008). La investigación científica. Consultado el 18 de abril de 2008 de <http://www.monografias.com/trabajos15/invest-científica/investcientífica.shtm>
- 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.
- Petrovsky AV. Psicología general. Moscú: Editorial Progreso; 1985.
- 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.). México D.F.: Prentice Hall Hispanoamérica
- Robbins, S. P. (1998). *Fundamentos de comportamiento organizacional*. Pearson Education.
- Rojas, E. (2014). *Como superar la ansiedad. La obra definitiva para vencer el estrés, las fobias y obsesiones*. Barcelona. Editorial Planeta.
- 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>

- Sánchez (2011) “*Control de gestión del desempeño de los recursos humanos*”, Chile: Editorial Thomson Reuters.
- Sánchez, A, (2016). *Cultura organizacional y el desempeño laboral del personal del área administrativa de una institución educativa privada del distrito de san isidro, 2014*. (Tesis de pregrado). Universidad Cesar Vallejo, San Isidro, Perú.
- Selye, H. 1936. “A Syndrome Produced by Diverse Nocuous Agents” in Journal of Neuropsychiatry & Clinical Neurosciences.
- Solanas, A. (2010). Metodología en psicología: Casos prácticos para un aprendizaje integrado. Barcelona. España. Editorial Gráficas S.R.L. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books>
- Socorro, F. (2007). La estabilidad laboral. Trabajo realizado en la Universidad de Carabobo, Valencia, Venezuela.
- 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 pregrado). Universidad Rafael Landívar, Guatemala
- Zarcovich. (2005). *Metodología de la investigación*. MEXICO: MC GRAW – HILL

## Anexos

### Estrés laboral y el Desempeño laboral de los trabajadores de la empresa TotalClean S.A.C, Los Olivos, 2018

**OBJETIVO:** Determinar la relación del estrés laboral con el desempeño de los trabajadores de la empresa TotalClean S.A.C, en el distrito de Los Olivos, 2018

**INSTRUCCIONES:** Marque con una **X** la alternativa que usted considera valida de acuerdo al ítem en los casilleros siguientes:

TOTAL DESACUERDO	DESACUERDO	INDIFERENTE	ACUERDO	TOTAL ACUERDO
TD	D	I	A	TA

ITEM	PREGUNTA	VALORACIÓN				
		TD	D	I	A	TA
1	¿Considera Ud. que los trabajadores se sienten satisfechos con la remuneración que otorga la empresa TotalClean S.A.C por los servicios prestados?					
2	¿Considera Ud. que la empresa promueve la satisfacción laboral hacia los trabajadores?					
3	¿Se siente satisfecho con el clima laboral que existe en la empresa?					
4	¿Considera Ud. que la empresa garantiza la estabilidad laboral por medio de los contratos laborales?					
5	¿Considera Ud. que los trabajadores se sienten seguros en sus puestos de trabajo?					
6	¿Considera usted que la empresa brinda oportunidades de una línea de carrera?					
7	¿Considera Ud. que el rendimiento de los trabajadores se mide de acuerdo a su productividad?					
8	¿Considera Ud. que los trabajadores más productivos son aquellos que realizan mayores ventas?					
9	¿Ha recibido Usted incentivos y/o reconocimientos (resolución, carta de felicitación, o beca de capacitación), durante los dos últimos años que viene laborando en la Empresa?					
10	¿Considera Ud. que los trabajadores se sienten motivados al realizar sus labores?					
11	¿Considera usted que su remuneración salarial corresponde a su trabajo realizado?					
12	¿Considera Ud. que los trabajadores sufren ansiedad ante la presión por parte de sus jefes?					

*Fuente: elaboración propia*

13	¿Considera Ud. que la ansiedad es una enfermedad que perjudica las labores de los trabajadores?					
14	¿Considera Ud. que la empresa sobrecarga tareas adicionales a los trabajadores?					
15	¿Considera Ud. que la sobrecarga de trabajo dificulta el cumplimiento de las funciones laborales de los trabajadores?					
16	¿Considera Ud. que tiene los conocimientos suficientes para desempeñar las actividades que desempeña?					
17	¿Cuándo realizan evaluaciones de desempeño conoce los criterios que debe de cumplir?					
18	¿Usted recibe la capacitación necesaria por parte de la empresa para cumplir sus funciones?					
19	¿Considera Ud. que cumple los horarios establecidos por la empresa para sus obligaciones laborales?					
20	Por lo general ¿Usted presenta informes o reportes oportunamente?					
21	¿Considera Ud. que las tareas que realiza le implican demasiada responsabilidad?					
22	¿Considera Ud. que es responsable en la entrega y realización de las tareas y actividades que se le encomiendan?					
23	¿Usted toma iniciativa en el equipo de trabajo que conforma para cumplir los objetivos de la empresa?					
24	¿Considera Ud. que puede emprender actividades 'sin esperar indicaciones de los jefes'?					
25	¿Considera usted que su jefe inmediato permite desarrollar su liderazgo y toma en cuenta sus opiniones?					
26	¿Considera Ud. que la empresa promueve las capacitaciones para mejorar el servicio que brinda para los clientes?					
27	¿Considera Ud. que los trabajadores cumplen con los estándares de calidad que exige la empresa?					
28	Considera Ud. que los trabajadores brindan un servicio de calidad a los clientes					
29	¿Considera Ud. que la empresa TotalClean S.A.C. atienden los reclamos de los clientes de manera asertiva?					
30	¿Usted cree que los trabajadores hacen un seguimiento post compra para fidelizar a los clientes?					

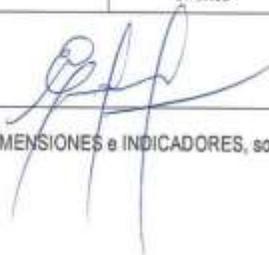
*Fuente: elaboración propia*

**Gracias por su colaboración**

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: "Estrés laboral y el desempeño de los trabajadores de la empresa TotalClean S.A.C, Los Olivos, 2018"							
Apellidos y nombres del investigador: Cindy Karina Chávez Mejía							
Apellidos y nombres del experto: Are Alavez Edwin							
ASPECTO POR EVALUAR				OPINIÓN DEL EXPERTO			
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERACIONES / SUGERENCIAS
X1  ESTRÉS LABORAL	CONDICIONES DE TRABAJO	SATISFACCIÓN	¿Considera Ud. que los trabajadores están satisfechos con la remuneración que otorga la empresa TotalClean S.A.C. por los servicios prestados?	1. Totalmente en desacuerdo  2. Desacuerdo  3. Ni de acuerdo ni desacuerdo  4. De acuerdo  5. Totalmente de acuerdo	<input checked="" type="checkbox"/>		
			¿Considera Ud. que la empresa promueve la satisfacción laboral hacia los trabajadores?		<input checked="" type="checkbox"/>		
			¿Se siente satisfecho con el clima laboral que existe en la empresa?		<input checked="" type="checkbox"/>		
		ESTABILIDAD LABORAL	¿Considera Ud. que la empresa garantiza la estabilidad laboral por medio de los contratos laborales?		<input checked="" type="checkbox"/>		
			¿Considera Ud. que los trabajadores se sienten seguros en sus puestos de trabajo?		<input checked="" type="checkbox"/>		
			¿Considera usted que la empresa brinda oportunidades de una línea de carrera?		<input checked="" type="checkbox"/>		
	RENDIMIENTO	PRODUCTIVIDAD	¿Considera Ud. que el rendimiento de los trabajadores se mide de acuerdo a su productividad?	<input checked="" type="checkbox"/>			
			¿Considera Ud. que los trabajadores más productivos son aquellos que realizan mayores ventas?	<input checked="" type="checkbox"/>			
		MOTIVACIÓN	¿Ha recibido Usted incentivos y/o reconocimientos (resolución, carta de felicitación, o beca de capacitación), durante los dos últimos años que viene laborando en la Empresa?	<input checked="" type="checkbox"/>			
			¿Considera Ud. que los trabajadores se sienten motivados al realizar sus labores?	<input checked="" type="checkbox"/>			
			¿Considera usted que su remuneración salarial corresponde a su trabajo realizado?	<input checked="" type="checkbox"/>			
			¿Considera Ud. que los trabajadores sufren ansiedad ante la presión por parte de sus jefes?	<input checked="" type="checkbox"/>			
	PRESION LABORAL	ANSIEDAD	¿Considera Ud. que la ansiedad es una enfermedad que perjudica las labores de los trabajadores?	<input checked="" type="checkbox"/>			
			¿Considera Ud. que la empresa sobrecarga tareas adicionales a los trabajadores?	<input checked="" type="checkbox"/>			
SOBRECARGA DE TRABAJO		¿Considera Ud. que la sobrecarga de trabajo dificulta el cumplimiento de las funciones laborales de los trabajadores?	<input checked="" type="checkbox"/>				
			<input checked="" type="checkbox"/>				

Fuente: elaboración propia

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERACIONES / SUGERENCIAS
YZ  DESEMPEÑO	HABILIDADES O CAPACIDADES	CONOCIMIENTO DEL CARGO	¿Considera Ud. que tiene los conocimientos suficientes para desempeñar las actividades que desempeña?	1. Totalment e en desacuerdo	<input checked="" type="checkbox"/>		
			¿Cuándo realizan evaluaciones de desempeño conoce los criterios que debe de cumplir?		<input checked="" type="checkbox"/>		
			¿Usted recibe la capacitación necesaria por parte de la empresa para cumplir sus funciones?		<input checked="" type="checkbox"/>		
		PUNTUALIDAD	¿Considera Ud. ¿que cumple los horarios establecidos por la empresa para sus obligaciones laborales?	2. Desacuerdo	<input checked="" type="checkbox"/>		
			Por lo general Usted presenta informes o reportes oportunamente?		<input checked="" type="checkbox"/>		
			RESPONSABILIDAD	¿Considera Ud. que las tareas que realiza le implican demasiada responsabilidad?	3. Ni de acuerdo ni desacuerdo	<input checked="" type="checkbox"/>	
	¿Considera Ud. que es responsable en la entrega y realización de las tareas y actividades que se le encomiendan?			<input checked="" type="checkbox"/>			
	Liderazgo	¿Usted toma iniciativa en el equipo de trabajo que conforma para cumplir los objetivos de la empresa?		4. De acuerdo	<input checked="" type="checkbox"/>		
		¿Considera Ud. que puede emprender actividades sin esperar indicaciones de los jefes?	5. Totalment e de acuerdo	<input checked="" type="checkbox"/>			
		¿Considera usted que su jefe inmediato permite desarrollar su liderazgo y toma en cuenta sus opiniones?		<input checked="" type="checkbox"/>			
	METAS Y RESULTADOS	Calidad de trabajo	Considera Ud. que la empresa promueve las capacitaciones para mejorar el servicio que brinda para los clientes.	<input checked="" type="checkbox"/>			
			¿Considera Ud. que los trabajadores cumplen con los estándares de calidad que exige la empresa?	<input checked="" type="checkbox"/>			
			Considera Ud. que los trabajadores brindan un servicio de calidad a los clientes	<input checked="" type="checkbox"/>			
		Satisfacción del cliente	Considera Ud. que la empresa TotalClean S.A.C. atienden los reclamos de los clientes de manera asertiva	<input checked="" type="checkbox"/>			
			¿Usted cree que los trabajadores hacen un seguimiento post compra para fidelizar a los clientes?	<input checked="" type="checkbox"/>			
Firma del experto			Fecha / 27/11 /18				

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

Fuente: elaboración propia

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Titulo de la investigación: "Estrés laboral y el desempeño de los trabajadores de la empresa TotalClean S.A.C, Los Olivos, 2018"								
Apellidos y nombres del investigador: Cindy Karina Chávez Mejía								
Apellidos y nombres del experto: <i>Castillo Castillo Pedro</i>								
ASPECTO POR EVALUAR						OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERACIONES / BUGERENCIAS	
X1  ESTRÉS LABORAL	CONDICIONES DE TRABAJO	SATISFACCIÓN	¿Considera Ud. que los trabajadores están satisfechos con la remuneración que otorga la empresa TotalClean S.A.C. por los servicios prestados?	1. Totalment e en desacuerdo	/			
			¿Considera Ud. que la empresa promueve la satisfacción laboral hacia los trabajadores?		/			
			¿Se siente satisfecho con el clima laboral que existe en la empresa?		/			
		ESTABILIDAD LABORAL	¿Considera Ud. que la empresa garantiza la estabilidad laboral por medio de los contratos laborales?	2. Desacuerdo	/			
			¿Considera Ud. que los trabajadores se sienten seguros en sus puestos de trabajo?		/			
			¿Considera usted que la empresa brinda oportunidades de una línea de carrera?		/			
	RENDIMIENTO	PRODUCTIVIDAD	¿Considera Ud. que el rendimiento de los trabajadores se mide de acuerdo a su productividad?	3. Ni de acuerdo ni desacuerdo	/			
			¿Considera Ud. que los trabajadores más productivos son aquellos que realizan mayores ventas?		/			
		MOTIVACIÓN	¿Ha recibido Usted incentivos y/o reconocimientos (resolución, carta de felicitación, o beca de capacitación), durante los dos últimos años que viene laborando en la Empresa?	5. Totalment e de acuerdo	/			
			¿Considera Ud. que los trabajadores se sienten motivados al realizar sus labores?		/			
			¿Considera usted que su remuneración salarial corresponde a su trabajo realizado?		/			
					/			
	PRESIÓN LABORAL	ANSIEDAD	¿Considera Ud. que los trabajadores sufren ansiedad ante la presión por parte de sus jefes?		/			
			¿Considera Ud. que la ansiedad es una enfermedad que perjudica las labores de los trabajadores?		/			
		SOBRECARGA DE TRABAJO	¿Considera Ud. que la empresa sobrecarga tareas adicionales a los trabajadores?		/			
¿Considera Ud. que la sobrecarga de trabajo dificulta el cumplimiento de las funciones laborales de los trabajadores?			/					

Fuente: elaboración propia

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM / PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
DESEMPEÑO	HABILIDADES O CAPACIDADES	CONOCIMIENTO DEL CARGO	¿Considera Ud. que tiene los conocimientos suficientes para desempeñar las actividades que desempeña?	1. Totalment e en desacord	<input checked="" type="checkbox"/>		
			¿Cuándo realizan evaluaciones de desempeño conoce los criterios que debe de cumplir?	2. Desacuerdo	<input checked="" type="checkbox"/>		
			¿Usted recibe la capacitación necesaria por parte de la empresa para cumplir sus funciones?	3. Ni de acuerdo ni desacuerdo	<input checked="" type="checkbox"/>		
		PUNTUALIDAD	¿Considera Ud. ¿que cumple los horarios establecidos por la empresa para sus obligaciones laborales?	4. De acuerdo	<input checked="" type="checkbox"/>		
			Por lo general Usted presenta informes o reportes oportunamente?	5. Totalment e de acuerdo	<input checked="" type="checkbox"/>		
	COMPORTAMIENTO	RESPONSABILIDAD	¿Considera Ud. que las tareas que realiza le implican demasiada responsabilidad?		<input checked="" type="checkbox"/>		
			¿Considera Ud. que es responsable en la entrega y realización de las tareas y actividades que se le encomiendan?		<input checked="" type="checkbox"/>		
			¿Usted toma iniciativa en el equipo de trabajo que conforma para cumplir los objetivos de la empresa?		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Liderazgo	¿Considera Ud. que puede emprender actividades sin esperar indicaciones de los jefes?		<input checked="" type="checkbox"/>		
			¿Considera usted que su jefe inmediato permite desarrollar su liderazgo y toma en cuenta sus opiniones?		<input checked="" type="checkbox"/>		
	METAS Y RESULTADOS	Calidad de trabajo	Considera Ud. que la empresa promueve las capacitaciones para mejorar el servicio que brinda para los clientes.		<input checked="" type="checkbox"/>		
			¿Considera Ud. que los trabajadores cumplen con los estándares de calidad que exige la empresa?		<input checked="" type="checkbox"/>		
Satisfacción del cliente		Considera Ud. que los trabajadores brindan un servicio de calidad a los clientes		<input checked="" type="checkbox"/>			
		Considera Ud. que la empresa TotalClean S.A.C. atienden los reclamos de los clientes de manera asertiva		<input checked="" type="checkbox"/>			
		¿Usted cree que los trabajadores hacen un seguimiento post compra para fidelizar a los clientes?		<input checked="" type="checkbox"/>			
Firma del experto			Fecha 2/11/18				

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

*Fuente: elaboración propia*

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: "Estrés laboral y el desempeño de los trabajadores de la empresa TotalClean S.A.C, Los Olivos, 2018"								
Apellidos y nombres del investigador: Cindy Karina Chávez Mejía								
Apellidos y nombres del experto: CARRANZA ESTELA IGDORO								
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ASPECTO POR EVALUAR		OPINIÓN DEL EXPERTO			
			ITEM / PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS	
X1  ESTRÉS LABORAL	CONDICIONES DE TRABAJO	SATISFACCIÓN	¿Considera Ud. que los trabajadores están satisfechos con la remuneración que otorga la empresa TotalClean S.A.C. por los servicios prestados?		1. Totalment e en desacuerdo	<input checked="" type="checkbox"/>		
			¿Considera Ud. que la empresa promueve la satisfacción laboral hacia los trabajadores?			<input checked="" type="checkbox"/>		
			¿Se siente satisfecho con el clima laboral que existe en la empresa?			<input checked="" type="checkbox"/>		
		ESTABILIDAD LABORAL	¿Considera Ud. que la empresa garantiza la estabilidad laboral por medio de los contratos laborales?		2. Desacuerdo	<input checked="" type="checkbox"/>		
			¿Considera Ud. que los trabajadores se sienten seguros en sus puestos de trabajo?			<input checked="" type="checkbox"/>		
			¿Considera usted que la empresa brinda oportunidades de una línea de carrera?			<input checked="" type="checkbox"/>		
	RENDIMIENTO	PRODUCTIVIDAD	¿Considera Ud. que el rendimiento de los trabajadores se mide de acuerdo a su productividad?		3. Ni de acuerdo ni desacuerdo	<input checked="" type="checkbox"/>		
			¿Considera Ud. que los trabajadores más productivos son aquellos que realizan mayores ventas?			<input checked="" type="checkbox"/>		
		MOTIVACIÓN	¿Ha recibido Usted incentivos y/o reconocimientos (resolución, carta de felicitación, o beca de capacitación), durante los dos últimos años que viene laborando en la Empresa?		4. De acuerdo	<input checked="" type="checkbox"/>		
			¿Considera Ud. que los trabajadores se sienten motivados al realizar sus labores?			<input checked="" type="checkbox"/>		
			¿Considera usted que su remuneración salarial corresponde a su trabajo realizado?			<input checked="" type="checkbox"/>		
			¿Considera Ud. que los trabajadores sufren ansiedad ante la presión por parte de sus jefes?			<input checked="" type="checkbox"/>		
PRESION LABORAL	ANSIEDAD	¿Considera Ud. que la ansiedad es una enfermedad que perjudica las labores de los trabajadores?		5. Totalment e de acuerdo	<input checked="" type="checkbox"/>			
		¿Considera Ud. que la empresa sobrecarga tareas adicionales a los trabajadores?			<input checked="" type="checkbox"/>			
	SOBRECARGA DE TRABAJO	¿Considera Ud. que la sobrecarga de trabajo dificulta el cumplimiento de las funciones laborales de los trabajadores?		<input checked="" type="checkbox"/>				
				<input checked="" type="checkbox"/>				

Fuente: elaboración propia

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM / PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERACIONES / SUGERENCIAS
DESEMPEÑO	HABILIDADES O CAPACIDADES	CONOCIMIENTO DEL CARGO	¿Considera Ud. que tiene los conocimientos suficientes para desempeñar las actividades que desempeña?	1 Totalmente en desacuerdo	/		
			¿Cuándo realizan evaluaciones de desempeño conoce los criterios que debe de cumplir?	0	/		
			¿Usted recibe la capacitación necesaria por parte de la empresa para cumplir sus funciones?	2 Desacuerdo	/		
		PUNTUALIDAD	¿Considera Ud. que cumple los horarios establecidos por la empresa para sus obligaciones laborales?	0	/		
	Por lo general Usted presenta informes o reportes oportunamente?		3. Ni de acuerdo ni desacuerdo	/			
	COMPORTAMIENTO	RESPONSABILIDAD	¿Considera Ud. que las tareas que realiza le implican demasiada responsabilidad?	0	/		
			¿Considera Ud. que es responsable en la entrega y realización de las tareas y actividades que se le encomiendan?	4. De acuerdo	/		
		LIDERAZGO	¿Usted toma iniciativa en el equipo de trabajo que conforma para cumplir los objetivos de la empresa?	5. Totalmente de acuerdo	/		
			¿Considera Ud. que puede emprender actividades 'sin esperar indicaciones de los jefes'?	/			
			¿Considera usted que su jefe inmediato permite desarrollar su liderazgo y toma en cuenta sus opiniones?	/			
	METAS Y RESULTADOS	Calidad de trabajo	Considera Ud. que la empresa promueve las capacitaciones para mejorar el servicio que brinda para los clientes.	/			
			¿Considera Ud. que los trabajadores cumplen con los estándares de calidad que exige la empresa?	/			
		Satisfacción del cliente	Considera Ud. que los trabajadores brindan un servicio de calidad a los clientes	/			
			Considera Ud. que la empresa TotalClean S.A.C. atienden los reclamos de los clientes de manera asertiva	/			
		¿Usted cree que los trabajadores hacen un seguimiento post compra para fidelizar a los clientes?	/				
Firma del experto		Fecha 12/11/18					

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

Fuente: elaboración propia

**MATRIZ DE CONSISTENCIA**

**Título: “Estrés laboral y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa TotalClean S.A.C, Los Olivos, 2018”**

Problema General	Objetivo Específico	Hipótesis General	Variables	Dimensiones	Indicadores	Metodología
¿Qué relación existe entre el estrés laboral y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa TotalClean S.A.C, Los Olivos, 2018?	Determinar la relación del estrés laboral y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa TotalClean, en el distrito de Los Olivos, 2018	Existe relación entre el estrés laboral y el desempeño de los trabajadores de la empresa TotalClean, Los Olivos, 2018	Estrés laboral	Condiciones de trabajo	-Satisfacción -Estabilidad Laboral	<b>Diseño de la Investigación</b> No experimental de corte transversal <b>Tipo de Investigación</b> Aplicada <b>Nivel de Investigación</b> Descriptiva correlacional <b>Población</b> Todos los trabajadores de la empresa TotalClean <b>Muestra</b> Censal <b>Técnica de procesamiento de información</b> Programa estadístico SPSS 24
<b>Problemas Específicos</b>	<b>Objetivos Específicos</b>	<b>Hipótesis Especificas</b>		Rendimiento	-Productividad -Motivación	
¿Qué relación existe entre las condiciones de trabajo y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa TotalClean S.A.C, Los Olivos, 2018?	Determinar la relación de las condiciones de trabajo y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa TotalClean S.A.C, Los Olivos, 2018.	Existe relación entre las condiciones de trabajo y el desempeño de los trabajadores de la empresa TotalClean S.A.C, Los Olivos, 2018.		Presión laboral	-Ansiedad -Sobrecarga	
¿Qué relación existe entre el rendimiento y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa TotalClean S.A.C, Los Olivos, 2018?	Determinar la relación del rendimiento y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa TotalClean S.A.C, Los Olivos, 2018.	Existe relación entre el rendimiento y el desempeño de los trabajadores de la empresa TotalClean S.A.C, Los Olivos, 2018.	Desempeño	Habilidades o capacidades	-Conocimiento Del Cargo -Puntualidad	
¿Qué relación existe entre la presión laboral y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa TotalClean S.A.C, Los Olivos, 2018?	Determinar la relación de la presión laboral y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa TotalClean S.A.C, Los Olivos, 2018.	Existe relación entre la presión laboral y el desempeño de los trabajadores de la empresa TotalClean S.A.C, Los Olivos, 2018.		comportamiento	-Responsabilidad -Liderazgo	
				Metas y resultados	-Calidad De Trabajo Del Cliente -Satisfacción Del Cliente	

Fuente: elaboración propia

## Matriz de SPSS.24

SPSS 24.0.0.0 - Vista de datos

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18
1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	4	4	1	1	2	1	1
2	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	4	4	1	1	2	1	1
3	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	4	3	3	2	1	1	1
4	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	4	2	1	2	1	1	1
5	1	1	1	1	1	1	4	4	2	2	2	1	3	2	3	1	4	1
6	1	1	1	1	1	1	4	4	2	2	2	1	2	3	2	4	3	1
7	1	2	1	1	1	1	4	3	2	2	2	1	2	2	3	5	4	1
8	1	3	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	2	2	3	4	1	1
9	1	1	2	1	1	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	1	1	1
10	4	2	4	4	4	4	1	3	2	2	1	1	3	5	5	1	1	3
11	4	5	5	4	4	4	1	4	3	4	2	1	6	4	5	2	3	4
12	5	2	5	5	5	4	1	3	1	5	1	2	4	3	5	2	3	4
13	4	4	4	4	3	3	2	1	2	2	5	1	2	5	5	1	4	4
14	5	4	3	4	5	1	1	4	1	3	1	2	5	5	5	1	3	1
15	1	5	5	4	4	4	1	3	1	5	3	3	5	5	3	2	3	3
16	4	5	4	4	4	4	1	3	4	3	4	5	5	4	5	3	4	3
17	3	4	5	4	5	5	3	1	2	2	1	5	2	4	3	2	3	1
18	5	1	5	3	5	5	3	5	3	1	5	1	5	3	3	1	1	2
19	5	4	4	5	5	5	4	4	3	4	1	4	5	5	5	3	3	1
20	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	5	4	4	4	5	3	3	5
21	3	4	4	4	3	4	3	3	1	4	2	1	5	5	5	3	3	3
22	3	3	3	4	3	3	3	2	2	5	1	3	5	5	5	1	3	2
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	2
24	3	4	4	4	4	2	4	4	2	3	3	3	3	5	3	4	4	4
25	2	3	2	2	1	1	2	1	1	1	2	3	5	5	1	3	3	3
26	2	3	2	2	1	1	2	1	1	1	2	3	5	5	1	1	1	1
27	2	1	2	2	1	1	2	5	1	1	2	4	5	5	1	1	1	1
28	2	1	2	2	1	1	2	5	1	1	2	4	1	5	1	1	1	1
29	2	1	2	2	1	1	2	1	1	1	2	4	1	5	1	3	3	3

SPSS 24.0.0.0 - Vista de datos

Número	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	P1	Númerica	8	0	1 - ¿Consejera	{1, Totaline, Ninguno}	8		Derecha	Ordinal	Entrada
2	P2	Númerica	8	0	2 - ¿Consejera	{1, Totaline, Ninguno}	8		Derecha	Ordinal	Entrada
3	P3	Númerica	8	0	3 - ¿Se ciente	{1, Totaline, Ninguno}	8		Derecha	Ordinal	Entrada
4	P4	Númerica	8	0	4 - ¿Consejera	{1, Totaline, Ninguno}	8		Derecha	Ordinal	Entrada
5	P5	Númerica	8	0	5 - ¿Consejera	{1, Totaline, Ninguno}	8		Derecha	Ordinal	Entrada
6	P6	Númerica	8	0	6 - ¿Consejera	{1, Totaline, Ninguno}	8		Derecha	Ordinal	Entrada
7	P7	Númerica	8	0	7 - ¿Consejera	{1, Totaline, Ninguno}	8		Derecha	Ordinal	Entrada
8	P8	Númerica	8	0	8 - ¿Consejera	{1, Totaline, Ninguno}	8		Derecha	Ordinal	Entrada
9	P9	Númerica	8	0	9 - ¿Ha recibid	{1, Totaline, Ninguno}	8		Derecha	Ordinal	Entrada
10	P10	Númerica	8	0	10 - ¿Consejer	{1, Totaline, Ninguno}	8		Derecha	Ordinal	Entrada
11	P11	Númerica	8	0	11 - ¿Consejer	{1, Totaline, Ninguno}	8		Derecha	Ordinal	Entrada
12	P12	Númerica	8	0	12 - ¿Consejer	{1, Totaline, Ninguno}	8		Derecha	Ordinal	Entrada
13	P13	Númerica	8	0	13 - ¿Consejer	{1, Totaline, Ninguno}	8		Derecha	Ordinal	Entrada
14	P14	Númerica	8	0	14 - ¿Consejer	{1, Totaline, Ninguno}	8		Derecha	Ordinal	Entrada
15	P15	Númerica	8	0	15 - ¿Consejer	{1, Totaline, Ninguno}	8		Derecha	Ordinal	Entrada
16	P16	Númerica	8	0	16 - ¿Consejer	{1, Totaline, Ninguno}	8		Derecha	Ordinal	Entrada
17	P17	Númerica	8	0	17 - ¿Calado r	{1, Totaline, Ninguno}	8		Derecha	Ordinal	Entrada
18	P18	Númerica	8	0	18 - ¿Calad rec	{1, Totaline, Ninguno}	8		Derecha	Ordinal	Entrada
19	P19	Númerica	8	0	19 - ¿Consejer	{1, Totaline, Ninguno}	8		Derecha	Ordinal	Entrada
20	P20	Númerica	8	0	20 - ¿Por lo ge	{1, Totaline, Ninguno}	8		Derecha	Ordinal	Entrada
21	P21	Númerica	8	0	21 - ¿Consejer	{1, Totaline, Ninguno}	8		Derecha	Ordinal	Entrada
22	P22	Númerica	8	0	22 - ¿Consejer	{1, Totaline, Ninguno}	8		Derecha	Ordinal	Entrada
23	P23	Númerica	8	0	23 - ¿Calado r	{1, Totaline, Ninguno}	8		Derecha	Ordinal	Entrada
24	P24	Númerica	8	0	24 - ¿Consejer	{1, Totaline, Ninguno}	8		Derecha	Ordinal	Entrada
25	P25	Númerica	8	0	25 - ¿Consejer	{1, Totaline, Ninguno}	8		Derecha	Ordinal	Entrada
26	P26	Númerica	8	0	26 - ¿Consejer	{1, Totaline, Ninguno}	8		Derecha	Ordinal	Entrada
27	P27	Númerica	8	0	27 - ¿Consejer	{1, Totaline, Ninguno}	8		Derecha	Ordinal	Entrada
28	P28	Númerica	8	0	28 - ¿Consejer	{1, Totaline, Ninguno}	8		Derecha	Ordinal	Entrada
29	P29	Númerica	8	0	29 - ¿Consejer	{1, Totaline, Ninguno}	8		Derecha	Ordinal	Entrada
30	P30	Númerica	8	0	30 - ¿Calad cis	{1, Totaline, Ninguno}	8		Derecha	Ordinal	Entrada

Fuente: elaboración propia



**ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS**

Código : F06-PP-PR-02.02  
Versión : 09  
Fecha : 23-03-2018  
Página : 1 de 1

Yo, **Dr. VICTOR DEMETRIO DÁVILA ARENAZA**, docente de la Facultad de **Ciencias Empresariales** y Escuela Profesional de **Administración** de la Universidad César Vallejo **Filial - Lima Los Olivos**, revisora de la tesis titulada:

**"ESTRÉS LABORAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA TOTALCLEAN S.A.C. LOS OLIVOS, 2018"** del estudiante **CINDY KARINA CHAVEZ MEJIA** constato que la investigación tiene un índice de similitud de **29%** verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender **EL INFORME DE INVESTIGACIÓN** cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Los Olivos, 18 de setiembre de 2019



Dr. VICTOR DEMETRIO DÁVILA ARENAZA

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable de SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	--------------------	--------	---------------------------------



## UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

\*ESTRÉS LABORAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA TOTALCLEAN S.A.C. LOS OLIVOS, 2017\*

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

AUTORA:  
 CHAVEZ MEHA, CINDY KARINA

ASESOR:  
 DE ARCE ALVAREZ, EDWIN

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:  
 GESTIÓN DE ORGANIZACIONES

LEMA: PERÚ 2018



# 29 %

Se están viendo fuentes estándar

Ver fuentes en inglés (Beta)

Coincidencias	
1	repositorio.ucv.edu.pe 17 % Fuente de Internet
2	Entregado a Universida... 10 % Trabajo del estudiante
3	es.acribd.com <1 % Fuente de Internet
4	Entregado a Universida... <1 % Trabajo del estudiante
5	www.digipos.uca.edu.ec <1 % Fuente de Internet
6	enica.com.mx <1 % Fuente de Internet
7	Entregado a Universida... <1 % Trabajo del estudiante
8	repositorio.upeu.edu.pe <1 % Fuente de Internet





# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE LA ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN-SEDE LIMA NORTE.

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

CINDY KARINA CHAVEZ MEJIA

INFORME TITULADO:

"ESTRÉS LABORAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA TOTALCLEAN S.A.C, LOS OLIVOS, 2018"

PARA OBTENER EL TÍTULO DE:

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

SUSTENTADO EN FECHA: 26 DE NOVIEMBRE DEL 2018

NOTA O MENCIÓN: 14

  
Dr. VICTOR DEMETRIO DÁVILA ARENAZA