



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

“El estrés y el desempeño laboral en el canal de autoservicios de
Nestlé Perú S.A. Lima, 2018”

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

AUTOR (A):

Mantilla Daza, Janet del Pilar

ASESOR:

Dr. Hans Mejía Guerrero

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LIMA - PERÚ

2018

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por doña **MANTILLA DAZA JANET DEL PILAR** cuyo título es: **EL ESTRÉS Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN LOS COLABORADORES DEL CANAL DE AUTOSERVICIOS DE LA EMPRESA NESTLÉ S.A, LIMA 2018**. Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: **16/ Dieciséis**.

Callao, 21 de diciembre del 2018



.....
PRESIDENTE

Dr. Díaz Molinari Javier Fernando



.....
SECRETARIO

Mg. Castillo Canales Braulio Antonio



.....
VOCAL

Mg. Mejía Guerrero Hans

Dedicatoria

Dedico este esfuerzo mi familia que en todo momento me apoyo dándome sus consejos y aliento.

Es a ellos a quien les debo este logro.

Agradecimiento

A la Universidad César Vallejo, por el apoyo brindado que hace posible que logre ser una profesional en la carrera de administración.

A mis profesores, por guiarme diariamente para poder culminar mi carrera profesional.

Un especial agradecimiento a mis asesores de tesis, Dr. Luis Enrique Dios Zárate y Dr. Hans Mejía Guerrero por su asesoría y apoyo incondicional

Declaratoria de Autenticidad

Yo, Mantilla Daza, Janet del Pilar identificada con el DNI N° 25854187, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela de Administración, con la tesis titulada:

“El estrés y el desempeño laboral en el canal de autoservicios de Nestlé Perú S.A. Lima, 2018”

Declaro bajo juramento que:

- I. La tesis es de mi autoría.
- II. Se ha formulado respetando las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. En conclusión, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- III. La tesis no ha sido auto plagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener un grado académico previo o título profesional.
- IV. Los datos presentados en los resultados son reales, ninguno ha sido falseado, ni duplicados, tampoco copiados y por tanto los resultados que se presentan en la tesis se constituirán en aportes de la realidad investigada.

De identificarse fraude (datos falsos), plagio (información sin citar autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya haya sido publicado), piratería (uso legal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que mi acción deriven, sometiéndome a la normativa vigente de la Universidad Cesar Vallejo.

Lima, diciembre de 2018

Janet del Pilar Mantilla Daza

DNI N° 25854187

Presentación

Señores miembros del jurado:

Ante ustedes, alcanzo la tesis denominada El estrés y el desempeño laboral en el canal de autoservicios de Nestlé Perú S.A 2018, con la finalidad de determinar la relación que existe entre con la finalidad de determinar la relación que existe entre el estrés y el desempeño laboral en el canal de Autoservicios de Nestlé Perú S.A. Lima 2018 Se realiza esta presentación para cumplimiento de las normas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad cesar Vallejo para obtener el título profesional de Licenciado en Administración.

Se espera que la presente investigación alcance a cubrir las expectativas para la aprobación y posterior sustentación de ella.

Janet del Pilar Mantilla Daza

INDICE

Página del jurado	II
Dedicatoria	III
Agradecimiento	IV
Declaración de autenticidad	V
Presentación	VI
Índice	VII
Índice de Tablas	VIII
Indice de figuras	IX
Resumen	X
Abstract	XI
I. Introducción	12
1.1. Realidad Problemática	13
1.2. Trabajos previos	14
1.3. Teorías relacionadas al tema	19
1.3.1 Variable independiente Estres	20
1.3.2 Variable dependiente Desempeño laboral	24
1.4. Formulación del problema	31
1.5. Justificación de studio	31
1.5.1 Justificación Teórica	31
1.5.2 Justificación metodológica	31
1.5.3 Justificación practica	32
1.6. Hipótesis	25
1.7. Objetivos	33
II. Marco metodológico	34
2.1. Diseño de investigación	35
2.2. Poblacion y muestra	38
2.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	39
2.4. Métodos de análisis de datos	42
III. Resultados	43
3.1. Análisis descriptivo	44
3.2. Prueba de hipótesis	52

3.2.1	Hipótesis General	52
3.2.2.	Hipótesis específica	53
3.2.3	Hipótesis específica 2	54
3.2.4.	Hipótesis específica 3	55
IV	Discusión	54
V	Conclusiones	58
VI	Recomendaciones	60
VII	Referencias bibliográficas	63
VIII	Anexos	66
	Anexo 1 : matriz de consistencia	
	Anexo 2: cuestionario sobre estrés	
	Anexo 3: cuestionario sobre desempeño laboral	
	Anexo 4: evaluación para el estrés	
	Anexo 5: evaluación de desempeño laboral	

Índice de Tablas

	Pág.
Tabla 1. Operacionalización de la variable Estrés	35
Tabla 2. Operacionalización de la variable Desempeño laboral	36
Tabla 3. Distribución de la población.	36
Tabla 4. Variables y técnicas por utilizar	37
Tabla 5. Instrumento: Cuestionario para evaluar el estrés	38
Tabla 6. Instrumento: Cuestionario para evaluar el desempeño laboral	38
Tabla 7. Tabla de confiabilidad Alfa de cronbach	38
Tabla 8. Validación de instrumentos: Estrés	39
Tabla 9. Validación de instrumentos: Desempeño laboral	39
Tabla 10. Niveles de percepción del estrés	42
Tabla 11. Niveles de percepción de agotamiento emocional	43
Tabla 12. Niveles de percepción de la despersonalización	44
Tabla 13. Niveles de percepción de realización personal	45
Tabla 14. Niveles de desempeño laboral	46
Tabla 15. Niveles de conocimiento	47
Tabla 16. Niveles de estructura	48
Tabla 17. Niveles de motivación	49
Tabla 18. Relación entre el estrés y el desempeño	50
Tabla 19. Relación entre el estrés y el conocimiento	51
Tabla 20. Relación entre el estrés y la estructura	52
Tabla 21. Relación entre el estrés y la motivación	53

Índice de figuras

	Pag
Figura 1. Niveles de percepción del estrés	44
Figura 2. Niveles de percepción de agotamiento emocional	45
Figura 3. Niveles de percepción de despersonalización	46
Figura 4. Niveles de percepción de realización personal	47
Figura 5. Niveles de desempeño laboral	48
Figura 6. Niveles de conocimiento	49
Figura 7. Niveles de estructura	50
Figura 8. Niveles de motivación	51

Resumen

La presente investigación tiene como objetivo determinar la relación entre el estrés y el desempeño laboral en el canal de autoservicio de Nestlé Perú S.A. Lima, 2018. Esta investigación fue de alcance descriptivo correlacional, cuyo diseño fue no experimental, de corte transversal. La muestra estuvo comprendida por 15 trabajadores ambos sexos. Asimismo, los instrumentos utilizados fueron la adaptación de la Escala de Likert para el cuestionario.

Los resultados de la hipótesis general encontrados como el coeficiente Rho de Sperman es 0.620 y de acuerdo con el baremo de la correlación de Sperman, existe una correlación positiva alta. Además, como el nivel de significancia es menor que 0.05 ($p=0.000<0.05$), esto indica que se rechaza la hipótesis nula y acepta la hipótesis alterna. Luego podemos concluir que estrés se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Nestlé Perú S.A.

Palabras claves: Estrés, desempeño laboral.

Abstract

The objective of this research is to determine the relationship between stress and job performance in the self-service channel of Nestlé Peru S.A. Lima, 2018. This investigation was of descriptive correlational scope, whose design was non-experimental, cross-sectional. The sample was comprised of 15 workers, both sexes. Likewise, the instruments used were the adaptation of the Likert Scale for the questionnaire.

The results of the general hypothesis found as the Rho coefficient of Sperman is 0.620 and according to the scale of the Sperman correlation, there is a high positive correlation. Furthermore, since the level of significance is less than 0.05 ($p = 0.000 < 0.05$), this indicates that the null hypothesis is rejected and accepts the alternative hypothesis. Then we can conclude that stress is significantly related to the work performance of workers of Nestlé Peru S.A.

Keywords: Stress, job performance.

I. Introducción

1.1. Realidad problemática

Nestlé Perú S.A es una empresa con más de 120 años en el mercado de los productos helados D'Onofrio con mayor demanda; esta empresa se ha desarrollado a pasos grandes, no solo en propósitos, sino también en la cantidad de personal que labora en distintas áreas.

En relación el área de ventas canal autoservicio, es el área que está encargada en la disponibilidad de productos en las tiendas de canal moderno, que tienen como propósito el mostrar productos de alta rotación al alcance de los consumidores, el proceso que se tiene; es de contar con vendedores que se apersonan a estas tiendas para generar pedidos, que una vez que son generados estos se facturan siendo entregados al día siguiente según el requerimiento de la tienda.

El estudio de la empresa identifica que existe un bajo desempeño y estrés en el área en mención. En la medida que el trabajo se realiza en el exterior en la venta a las tiendas de nuestros productos con un aproximado de 200 tiendas a nivel nacional. Así mismo por las cuotas asignadas al equipo son bajo el histórico de la venta del año anterior. Además, se le paga con el criterio del básico más variable, variable puede superar su pago básico si llega al 100% y si este es sobrepasado puede llegar a casi duplicar su básico, pero si el vendedor llega a menos de 80% no recibe nada de variable.

Por tal motivo los ultimo meses al no llegar a la cuota en algunas cadenas se observó ausencias de salud y conformismo en trabajar base el sueldo básico y recibimos comentarios de que algunos del equipo están en busca de otro trabajo, sabemos que para la empresa no es rentable.

En este remito, la presente investigación de determinar factores que desencadenan el estrés, en el área para apoyar a aquellos que sientan desmotivación dentro del área, Así mismo para determinar cuáles son los factores que repercute en su desempeño.

La otra variable en estudio es el desempeño laboral de los empleados del área de canal autoservicio que fueron contratados por cumplir con el perfil idóneo para el cargo y que estando dentro de la organización se debe cumplir.

Chiavenato (2011) define que el desempeño laboral es la fuerza de los trabajadores

dentro de una empresa, siendo lo fundamental en la organización, tomando en cuenta que las actividades del trabajador con un enorme tarea y deleite profesional, en tal dirección el desempeño laboral dependerá de su comportamiento y de los resultados alcanzados.

Un clima favorable, afecta en el desempeño laboral, grado de motivación del trabajador que trabajan dentro de la organización, cuando es desfavorable disminuye la motivación, ocasionando inquietud de los rasgos de personalidad en la actitud de las personas, caracterizándose en los estados de insatisfacción, ánimos, apatía, indócil, poco diligente, se siente desmotivado por conseguir los objetivos que apunta la organización (Chiavenato, 2011, p. 49).

A nivel nacional, se ha contemplado que la sobrecarga laboral, los problemas en la familia, el impedimento de dar funciones y el absentismo de trabajo en conjunto generan que el personal tenga estrés, por lo que en nuestro país el 70% de trabajadores de organizaciones privadas o públicas tienen estrés laboral. Sin embargo, son muy pocas las organizaciones que toman importancia a este problema sin soluciones al respecto.

También se ve que en el Perú solo el 30% de las empresas tienen capacitaciones para su personal para que estos obtengan más técnicas que acrecentar su desempeño laboral. Por ultimo enfocan que, frente al crecimiento de casos de estrés, varias compañías han optado por invertir en talleres que permitan a los empleados a mejorar sus sentimientos, lo cual no se considera una pérdida de tiempo sino un negocio en beneficio de la organización. Diario La República (2014).

Por lo tanto, el estrés laboral es un desbalance entre las actividades que realiza el colaborador y la capacidad de poderlas desarrollar de una forma eficaz, que al no poder concluir las llegará a una situación desfavorable o consecuencias negativas, influyendo en la responsabilidad del colaborador hacia la institución, afectando de cierta manera en su compromiso con la misma.

1.2. Trabajos previos

Los trabajos previos son las búsquedas realizadas previamente (a nivel internacional o nacional) que guardan alguna conexión con el problema de estudio (Martins & Palella, 2012). Es decir, que estos “muestran los avances y el estado actual de la cognición en un área determinada y sirven de ejemplo para futuros estudios” (Arias, 2006, p. 106)

Antecedentes Internacionales

Bohórquez, K. (2015) grado de Maestría en gerencia de institución de salud publicó, previo a la obtención del Grado Académico de Magíster en Gerencia de Instituciones de Salud una investigación sobre: “la cultura organizacional y el Desempeño Laboral en el Laboratorio Clínico del Hospital Básico San Miguel, utilizó como instrumentos las encuestas y entrevistas al personal, a una muestra de cuarenta trabajadores. La investigación fue de tipo descriptivo cuyo propósito fue elaborar un Manual de Cultura Organizacional para el área de Laboratorio Clínico del Hospital Básico San Miguel. La autora concluye que, al implementar el manual de cultura organizacional, mejorará la calidad del servicio y el desempeño laboral del personal permitiendo que los pacientes se sientan bien atendidos cuando recurren por el servicio brindado”.

Enríquez (2014) grado de Maestría en Administración en su investigación, tesis de post grado Motivación y desempeño laboral de los empleados del instituto de la visión en México. De la Ciudad México D. F. La muestra fue de 164 empleados, su investigación es de tipo descriptiva - explicativa, correlacional. Se usó el Cuestionario de Motivación de Manuel Ramón Meza Escobar y Rosa Evila Quintanilla con una confiabilidad de 0.939, y el Cuestionario de Desempeño, de Manuel Ramón Meza Escobar y Denisse Cruz Castillo con una confiabilidad de 0.909. Concluye que si existe relación entre motivación y el desempeño laboral siendo la motivación, predictor del desempeño promoviendo el desarrollo personal con el objetivo de mejorar el desempeño y productividad en los empleados, finalmente afirma la primera hipótesis, siendo el valor de R 2 corregida fue igual a .414 De igual manera se obtuvo el valor F igual a 116.2 y el valor de p = 0.00 que

permitieron determinar que existe influencia lineal positiva y significativa en el grado de motivación y el nivel de desempeño laboral en los trabajadores del instituto de visión en México.

Olvera (2013) tesis de grado en su tesis de titulada “Estudio de la Motivación y su influencia en el desempeño laboral de los Empleados Administrativos del Área Comercial de la Constructora Furoiani Obras y Proyectos” presenta para obtener título de Psicóloga Industrial en la Universidad de Guayaquil en Ecuador, la presente investigación tuvo como objetivo establecer los factores motivacionales que influyen en el desempeño laboral del personal Administrativo del área comercial de la empresa constructora Furoiani Obras y Proyectos. En el estudio, se utilizó la metodología diseño transversal correlaciona I-causal. En dicha investigación se llegó a la deducción que los principales factores que influyen en el desempeño son aquellos que hacen mención al entorno laboral, y estos son Trabajo en equipo y Seguridad e Higiene ambos son considerados factores activos y que dentro de la motivación son parte de los extrínsecos y que los factores motivacionales de mayor dominio en el personal son el Salario que es 15 un factor extrínseco y la comprobación que es un motivador intrínseco, el medio favorito para obtener retribución es la atención, estos inciden en el desempeño laboral del personal administrativo del área comercial de la empresa constructora Furoiani.

Antecedentes Nacionales

Bisetti (2015) Tesis para obtener el título profesional de licenciado en psicología en su tesis motivación y desempeño laboral en el personal subalterno de una institución armada del Perú, 2015, En esta investigación, sobre todo, se buscó averiguar cuál es el nivel del activador, en este caso motivación laboral, a través de sus tres dimensiones: logro, poder, afiliación y el nivel de alcance que tiene sobre su variable dependiente, desempeño laboral. Existe una relación baja entre la motivación y el desempeño laboral en el personal subalterno de una Institución Armada del Perú, 2015. El grado de motivación laboral del personal subalterno que labora en la Institución Armada del Perú, 2015, donde se realizó el estudio, corresponde mayormente al Nivel alto con 53.6 %, muy alto 25.2 %, medio 15.9 %, mientras que un 5.3 % presentaron bajo nivel de motivación laboral.

Existe correlación baja entre la dimensión de logro y la variable desempeño laboral, en el personal subalterno de una Institución Armada del Perú, 2015.

Mino (2014 tesis para obtener el título de: licenciado en administración de empresas en su tesis “Correlación entre el clima organizacional y el desempeño en los trabajadores del restaurante de parrillas marakos 490 del departamento de Lambayeque” en la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, la presente investigación tuvo como propósito, determinar si existe la correlación entre el clima organizacional y el desempeño en los trabajadores del Restaurante de Parrillas Marakos 490 del Departamento de Lambayeque. En el estudio, se aplicó la metodología con tipo aplicada y nivel descriptivo ya que las variables son correlacionales. En dicha búsqueda se llegó a la deducción que se determina que existe un grado de correlación baja entre el clima organizacional y el desempeño en los trabajadores del Restaurante de Parrillas Marakos 490 del Departamento de Lambayeque. La dimensión con menor promedio dentro de la variable desempeño, es el compromiso, que indica específicamente la falta de trabajo en conjunto, coordinación y compromiso de los trabajadores para con la empresa, lo que desencadena un clima laboral desfavorable que produce menos productividad para con la empresa e influye en sus servicios al cliente.

Escobedo (2013) tesis para optar el título de: licenciado en administración de empresas en su tesis “La inteligencia emocional de los trabajadores de la empresa de transporte Juvier SAC y su desempeño laboral”, presente trabajo es de investigación de tipo descriptiva correlacional, tiene como finalidad determinar si la inteligencia emocional influye directamente en el nivel de desempeño de los trabajadores de la empresa Transportes Juvier S.A.C.

Según los resultados obtenidos, respecto a la inteligencia Emocional un 63.7% de los trabajadores muestran unos grados de I.E de límites normales, en relación al desempeño se obtuvo un 71% ambos valores muestran niveles medios en su escala correspondiente y además se obtuvo su coeficiente de correlación de Pearson de 0.831 lo cual refiere que existe una influencia directa de la inteligencia emocional en el nivel de desempeño de los trabajadores de la empresa Transportes Juvier S.A.C.

1.3. Teorías relacionadas

1.3.1 Variable: Estrés

Definición conceptual:

Es una palabra de procedencia inglés que significa: tensión, deformación, retorcimiento de un material sometido a prueba, y que fue asimilada a la biología en 1950 por el medico húngaro. canadiense Hans Selye, para referirse a las presiones, canadiense experimental transversal, descriptivo, comparativo y correlacional.

Esfuerzos e irritaciones que una persona soporta cada día, ya sea por el ruido las prisas, las frustraciones, la sobrecarga de trabajo, la competitividad, los cambios. La psicología define al estrés como las reacciones biológicas y psicológicas de un organismo sometido a los vaivenes y modificaciones de su entorno, a los que debe adaptarse continuamente, y de los que al mismo tiempo deben protegerse. (Nalda Natalia,2012, p.95)

La palabra estrés se usa en forma confusa y con significados múltiples, En la literatura son cinco los sentidos más utilizados del término. A veces lo llaman estrés al agente, estímulo, factor que lo provoca o estresor. También a la contestación biológica al estímulo o para manifestar la respuesta psicológica al estresor. También denomina las enfermedades psíquicas o corporales provocadas por el factor del estrés. (Alberto Orlandini,2012 p.20)

Cuando hablamos del estrés nos referimos a aquellas situaciones que hemos vivido en algún momento y que os ha podido controlar. Situaciones que nos ha generado sensaciones de peligro y amenaza, el estrés se asocia son emociones negativas y dolorosas. (Pedro Mateo 2013, p.24)

Variable Independiente El estrés

El estrés laboral es una realidad indudable, activo y en aumento, que afecta a un significativo número de empleados, en cualquier rubro.

Según datos de la unión europea el estrés laboral es el segundo padecimiento más común, puesto hoy nadie está al protegido de la inestabilidad, la duda, la necesidad

y los cambios continuos, que son vistos como peligro a la supervivencia, o al agrado de las necesidades y proyectos personales. (Nalda Natalia, 2012, p.96).

Sabemos que el estrés aparece como resultado de la interrelación del empleado y las condiciones del trabajo. Aunque no se puede desconocer el valor de las diferencias individuales, también se puede afirmar que ciertas situaciones de trabajo son estresantes para la mayoría de los individuos.

Por lo tanto, la prevención del estrés en el trabajo se puede llevar a cabo actuando, en una doble vertiente, bien sobre las características del trabajador o bien sobre las condiciones de trabajo. A nivel personal, el objetivo de las actuaciones es aumentar los recursos de los que se dispone para afrontar el estrés. En cuanto a las condiciones de trabajo, las intervenciones van dirigidas hacia los cambios organizativos. Estas tienen la ventaja de estar directamente enfocadas a las verdaderas causas del estrés y por tanto ser más eficaces. (Pedro Mateo 2013, p.20)

Modelos teóricos del estrés

Los modelos más importantes y se reconocerán sus características claves. Para reconocer, los diferentes modelos pueden separarse en dos categorías: enfoques estructurales y enfoques transaccionales (Cox y Griffiths, 1995). (Arnold, J y Randall, R, 2012 p 388).

Enfoques estructurales

El modelo de Demanda – Control (Karasek, 1979) se desarrolló entorno a dos características de entorno profesional particular fundamental. Las demandas, como se puede suponer, se tratan con la cantidad de trabajo que un trabajador realiza, pero igualmente importan como presión factores de tiempo y cantidad de esfuerzo físico y mental incluido en el trabajo.

Karasek y Theorell (1990) reportaron que los empleados que desempeñan tareas de alta tensión se encontraban en peligro cada vez más grande de evolucionar a complicación de salud. Una propiedad particularmente interesante de este modelo es el papel real que el control tiene sobre la tranquilidad del trabajador.

El modelo fue ampliado por Johnson y Hall (1988) para incluir el apoyo común (el modelo Demanda – Control- Apoyo, EL mdca). El apoyo común se refiere al conjunto de las interrelaciones con los profesores y compañeros de trabajo que implican apoyo.

El modelo Michigan (Caplan et al.,1975) y el modelo de adaptación entre individuo y ambiente (French et a.,1982) proponen que las destrezas, las habilidades, el conocimiento y las actitudes de cada trabajador que necesita amoldarse bien con el requerimiento de su empleo. Es posible que se produzca estrés si no hay concurrencia entre el sujeto y el trabajo.

El modelo de Michigan describió un extenso nivel de características profesionales fundamental, que incluye demandas de control y apoyo, pero igualmente muchos otros factores como inseguridad profesional, falta de intervención y asuntos relacionados con las funciones.

El concepto fundamental de la carencia de confluencia ha sido en especial destacado en la investigación sobre el estrés, en parte porque nos permite observar el papel de las destrezas, habilidades, la personalidad y otras diferencias personales en el proceso del estrés. (Arnold, J y Randall, R, 2012 p 388).

Enfoques transaccionales

Modelo transacción al de Cox y MacKay acerca del estrés laboral adiciona otra dimensión a las creencias básicas de la Zarus u Folkman. El modelo tiene cinco etapas:

El entorno laboral menciona algunas demandas sobre la persona evalúa/aprecia estas demandas en vinculación con sus virtudes de afrontamiento.

Si hay una desigualdad, entonces la persona sentirá sensaciones negativas (como ser nervioso), transformación física (como incremento de presión).

La persona valora la rapidez del acto tomado. Si se siente que el acto fue bueno, en tal caso de inmediato se sentirá menos impaciente y sentirá las situaciones parecidas como inferior estrés en el futuro.

En este modelo, el procedimiento de apreciación es según un periodo de respuesta de problemas, y los contornos de respuesta son fundamentales para definir cómo manifiestan las personas a las situaciones laborales a lo largo de un cierto tiempo.

De acuerdo con Cox (1993), la fundamental de las evaluaciones individuales empieza cuando circunstancias laborales que son posiblemente estresantes, y que muchas variables de diferentes individuales pueden ocupar parte en este proceso de estrés.

Siegrist (1996) presento un modelo transaccional que destaca la primordial de la igualdad entre dos factores: esfuerzos y recompensas percibidos. De acuerdo con este modelo de Desequilibrio Esfuerzo-Recompensa(DER), la emoción negativa se experimenta cuando un trabajador siente que sus empeños no son valorados (en términos de dinero, reconocimiento y estima. (Arnold, J y Randall, R, 2012 p 391).

Medidas Organizacional del estrés

Algunas organizaciones presentan grados de ausentismo, varios niveles de desempeño laboral, rotación del personal, accidentes e incidentes. El ausentismo es uno de los costos evidentes del estrés para las compañías.

Otros causales del ausentismo, como las obligaciones en la familia y el hogar familia, una serie de problemas personales, bajo estado de anímico en el trabajo, la causa de las extensas jornadas laborales, carencia de compromiso y problema de uso de alcohol y drogas.

La complicación aún más seria es el del llamado el “presentismo” (Hoel et al.,2003) una conclusión utilizado para referirse a la situación en que las personas que asisten en el trabajo, pero no son productivas, sea por su poco compromiso, poca motivación o satisfacción, o preciso a problemas de salud física o psicología (Brun y Lamarche, 2006).

La alternancia de personal se ha asociado con las situaciones laborales en muchas investigaciones.

Altas tasas de rotación de personal resultan bastante onerosas para una empresa, ya que se incrementa los costos de capacitación, reduciendo la efectividad general y trastornan a otros trabajadores. Aunque es complicado considerar costos reales de la rotación de trabajadores, se estima que el costo de la falta de un integrante

de un trabajador es igual acerca de cinco veces el salario mensual del trabajador. (Quicky, 1984). (Arnold, J y Randall, R, 2012 p 397).

Dimensiones del Estrés

Dimensión Agotamiento emocional

El término que fue empleado por Coduti (2013) quienes lo definieron como desgaste, cansancio a nivel físico y también psicológico, tomando en cuenta recursos personales y emocionales, con el sentir de no tener nada que ofrecer. Así mismo (Darwich 2018) explico que se trata de una patología de agotamiento emocional. Rodriguez (2011) explicaron de que se trata de un desgaste paulatino enérgico frente a un problema.

Dimensión despersonalización

Mansilla (S.F) definió como actitud negativa e insensible. Fernandez (2007), citado por Moreno (2012) preciso que se trata de un desarrollo de insensibilidad hacia sus demás colegas.

La Organización Nacional del trabajo (2016), lo definió como actitud negativa insensible hacia otras personas afectándose a ella misma si a aquellas que forman parte de su vida.

Sanchez (2015) enunció que se entendía como actitud de sentimientos negativos, de cinismo y irritabilidad desinterés en el trato hacia otras personas, teniendo como resultado el distanciamiento de las personas a todo nivel.

Dimensión realización personal en el trabajo

Carvo (2013) indicó que se trata de la evaluación de sí mismo y sus labores. solo de lado negativo, así como la evasión de sus relaciones interpersonales y personales.

La Organización nacional del trabajo (2016)

Concluyo de que se trata del desequilibrio de recompensa por el esfuerzo realizado, escasa realización interpersonal y apoyo.

1.3.2 Variable 2: Desempeño laboral

Definición conceptual:

Esto incluye que la estimación del desempeño requiere honestidad por ambas partes del subordinado y del jefe sobre el empleo que se espera que se realice el titular del puesto, así como sobre los modelos con lo cual se espera que se desempeñe. (Arnold, J y Randall, R, 2012 p 169).

Desempeño viene hacer el éxito de sus actividades que realiza un individuo, acciones importantes para la obtención de los objetivos y el objetivo de la compañía. Según las investigaciones dice que indicadores del desempeño y un pago destajo elevan el desempeño laboral (Campbell J, Debra L, 2013, p 97)

Modelos del desempeño laboral

Un modo en que los investigadores han intentado manipular la dificultad y la variedad del desempeño en el trabajo ha sido consultar si habría componentes subyacentes de tal desempeño ya sea frecuente a todos los roles laborales. Campbell (1990) asegura que los intentos de trazar el mapa de la organización subyacente (latente) del desempeño son tan fundamentales.

En una de las primeras investigaciones a gran escala, Campbell y sus colegas (1993) identificaron ocho factores generales del desempeño, cada uno de los cuales está compuesto a su vez por varios sub factores específicos:

- Habilidad específica para el puesto
- Habilidad para realizar tareas no específicas del puesto
- Comunicado oral y escrita
- Manifestar empeño
- Sustentar cumplimiento
- Permitir desempeño
- Control y liderazgo
- Decisiones y Administración

Son fundamentales para todos los puestos de trabajo. (Arnold, J y Randall, R, 2012

p 170).

Dimensiones de desempeño laboral

Dimensión Conocimiento

Según Alles (2013), se refiere a la capacidad con él cuenta un sujeto para la comprensión, mediante la razón, la naturaleza y el comportamiento y las cualidades de las actividades que relaciona dentro de su trabajo, es su grado de conocimiento sobre sus funciones:

Aporta soluciones al problema es la capacidad que cuentan las personas ante los problemas que se presentan:

- Metas de la empresa: En el involucramiento y conocimientos acerca de los propósitos y objetivos de la empresa y la manera en la estas se cumplen.
- Capacidad del personal: es el conjunto de cualidades y aptitudes con las que cuentan los individuos para el desarrollo de forma rápida de las actividades y las tareas.

Dimensión Estructura

Para la evaluación se toma en cuenta la teoría de Alles (2013), quien señala que la estructura responde a la percepción que presentan cada una de las personas acerca de la estructura de la empresa la capacidad para la resolución de problemas, es por ello que se determinó los siguientes indicadores:

Jerarquía de la empresa; Se refiere a la organización de los puestos de los individuos que pertenecen a la empresa, den la manera en la que se presente la línea de subordinación, para poder obtener un orden completo.

Políticas; Es el grupo de normas que sirven para la orientación de las personas para el objetivo de las metas. Además, establecen la manera correcta del accionar de los colaboradores.

Dimensión de Motivación

Capacidad que presenta la persona para cumplir con las metas y actividades que

se le fueron en comendas, dentro de tiempos establecidos. En la medida de que una persona sobrepase las metas de un tiempo estándar, será considerado como productivamente efectivo.

Evolución del Concepto Estrés y desempeño laboral

Cannon (1932), fue uno de los primeros profesionales en mencionar al estrés desde el punto de vista de equilibrio emocional (homeostasis), que puede causar los elementos estresores, los mismos que son diferentes en cada persona, sin embargo, fue Seyle quien hizo el termino más popular y difundido. Cabe mencionar que la respuesta de estrés puede ser netamente adaptativa, puede causar daño en el organismo si es permanente en periodos consecutivos, tal como lo hizo Seyle (1956), con una investigación en ratas y postula el Síndrome General de Adaptación(SGA).

El estudio del estrés fue incorporado en la investigación de los temas psicosociales. Cooper (1998) contribuyo al estudio del sujeto y su capacidad de utilizar sus propios estilos de afrontamiento según su personalidad.

Stringere, palabra cuyo significado está relacionado a la opresión, según Sánchez; por lo cual este término, aun no era relacionado al sujeto, pero si existía, para posteriormente ser usado por las ciencias sociales y medicas por los cambios que se presentan en el organismo en una situación de exigencia.

Según Chiavenato (2000) “indica que el desempeño es eficiencia del trabajador adentro de las empresas, la cual es indispensable, operativo el trabajador con una gran labor y satisfacción laboral. En esta dirección, el desempeño laboral de los trabajadores va a precisar de su conducta y de los resultados conseguidos” (p.360) Chiavenato (2007), detalla el desempeño laboral como “el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos trazados; éste compone la estrategia individual para alcanzar los objetivos” (p. 242)

Pascual (2014), indica que existe abundantes contenidos y definiciones en vínculo con el resultado del trabajo que se ha ido desarrollando: desempeño, rendimiento, logro, etc. En ello el autor se enfoca en el término desempeño ya que representa una visión global del trabajo realizado a base de sus resultados, ya sea de un

aspecto cualitativo como cuantitativo. Aquella opinión se representa del siguiente modo: Desempeño igual resultados (eficacia) más competencia (eficiencia).

Evaluación de la variable Estrés y desempeño laboral

Más en real por la evaluación, realista o alterada, que el sujeto realiza sobre las situaciones de su medio y su cualidad para controlarlos. Se estima que un sujeto está sometida a estrés puesto que ha de hacer frente a demandas ambientales que piensa que sobrepasan sus medios, de manera que el individuo comprende que no puede darle una contestación efectiva. En este tipo de situaciones, el sujeto emite una contestación de estrés que depende en un fundamental aumento de la movilización fisiológica y cognitiva de la entidad, que, a su vez, se prepara para una intensa tarea motora (Labrador, 1992). Al igual que ocurre con el final de estrés, el estrés debe ser apreciado como la consecuencia de la conexión o intercambio entre el trabajador y el entorno del trabajador. En esa interpretación, y de conformidad con autores como Lazarus y Folkman (1986), el estrés se da cuando el individuo estima que la demanda laboral sobrepasa o exceden sus medios de acondicionamiento a esa etapa. Como resultado, el estrés hace alusión a un procedimiento de interrelación complicada por las características del individuo y del entorno laboral. Entre los diferentes tipos de efectos negativos debidos al estrés, uno de los más considerados en el presente es el síndrome de burnout o de “estar quemado” con el trabajo. El significado de burnout fue incluido por Freudenberger (1974) y seguidamente popularizado por Maslach (1976, 1981) refiriéndose al deterioro que pasan los trabajadores de los Servicios Humanos. Maslach y Jackson (1981, 1982) lo definen como una contestación inadecuada a un estrés emocional crónico cuyos rasgos principales son el cansancio físico o psicológico y emocional (cansancio), una posición fría y despersonalizada en conexión con los demás (despersonalización) y un sentir de inadecuación a las obligaciones que se han de hacer (reducción del cumplimiento propio). Una inspección más completa y reciente del burnout en profesionales sanitarios puede consultarse en Ortega y López Ríos (2004), así como su incidencia en otros colectivos profesionales (Hernández, Fernández, Ramos y Contador, 2006; Jenaro, Flores, González, 2007). Diversos autores han intentado definir el proceso por el que el estrés puede conducir al burnout. Para Cherniss (1980), se trata de un procedimiento de adaptación

psicológica en aumento entre un colaborador estresado y un colaborador estresante, considerando varias etapas:

- a) Fase de estrés caracterizada por una desunión entre las demandas laborales y los bienes del empleado.
- b) Fase de cansancio al darse de forma crónica respuestas de preocupación, tensión, ansiedad y fatiga.
- c) Fase de cansancio defensivo, en la que se aprecian cambios en las actitudes y el comportamiento, como la robotización y el cinismo.

“La evaluación del desempeño es un instrumento que permite aceptar decisiones con relación a la administración de salarios, para proveer información al empleado sobre cómo la organización encuentra su utilidad (esto es realizar realimentación), para reconocer las debilidades y destrezas del empleado, para reconocer el alto y bajo desempeño, para emplear decisiones de ascensos, transferencias o despidos y para estimar el logro de las metas de la empresa. Para estos objetivos se utiliza la evaluación del desempeño, defina como una sistemática valoración del desempeño y del potencial de desarrollo del individuo en el cargo”. (Chiavenato, Administración de recursos humanos: El capital humano de las organizaciones, 2007).

Para (Chiavenato, Administración de recursos humanos: El capital humano de las organizaciones, 2007) “la evaluación del desempeño no es un fin en sí, sino un instrumento, un medio, una herramienta para mejorar los resultados de los recursos humanos de la empresa. Para alcanzar ese propósito básico (progresar los resultados de los recursos humanos de la organización), la medición del desempeño pretende llegar a diversos objetivos intermedios. Los objetivos fundamentales de la evaluación del desempeño se pueden mostrar en tres fases”:

“Acceder a circunstancias de medición del potencial humano a efecto de definir su plena utilización. Acceder que los recursos humanos sean tratados como una imprescindible ventaja competitiva de la organización, cuya productividad puede ser desarrollada dependiente, obviamente, de la forma de la administración. Ofrecer oportunidades de crecimiento y condiciones de participación efectiva a todos los miembros de la organización, con la consideración de los objetivos de la organización, de una parte, y de los objetivos de individuos, de la otra”.

Para (Chiavenato, 2007) “cuando un programa de evaluación del desempeño se ha planeado, coordinado y desarrollado bien, trae beneficios a corto, mediano y largo plazo. Los principales beneficiarios son: el individuo, el gerente, la organización y la comunidad”.

Beneficios para el gerente

“Calcular el desempeño y el comportamiento de los empleados, con base en factores de evaluación y, fundamentalmente, valer con un sistema de medición apto de neutralizar la subjetividad. Proveer medidas a resultados de mejorar el estándar de desempeño de sus empleados. relacionarse con sus empleados, con el fin de hacerles entender que la evaluación del desempeño es un sistema objetivo, el cual les accede saber cómo está su desempeño”.

Beneficios para el subordinado

“Conoce claramente las reglas del juego, cuáles son los aspectos la conducta y del desempeño de los trabajadores que la organización valora. Conocer cuáles son las expectativas de su superior en cuanto a su desempeño y, según la evaluación de éste, cuáles son sus puntos débiles y fuertes. Conocer las normas que el jefe toma para perfeccionar su desempeño (capacitación, de desarrollo, etc.) y las que el propio empleado debe tomar (mayor dedicación, corregirse, más atención con el trabajo, cursos por cuenta propia, etcétera). Hace una autoevaluación y una crítica personal en cuanto a su crecimiento y control”.

Teoría relacionada

Teoría de las expectativas; una de las explicaciones más acertadas sobre la motivación es la teoría de las expectativas de Víctor Broom, establece que la energía de nuestra inclinación va actuar de cierto modo consiste de la magnitud de la aspiración que tenemos que lograr un resultado dado y de su atractivo. En términos más prácticos los sujetos se sentirán más motivados a esmerarse cuando sepan que esos los llevara a alcanzar una buena evaluación de su desempeño, que una buena evaluación les brinda recompensas organizacionales como bonos,

incremento de salarios y ascensos y que las recompensas cumplirán sus objetivos personales. Por tanto, la teoría se centra en 3 relaciones:

- Relación esfuerzo desempeño. - Esfuerzo individual
- Desempeño individual. - Relación desempeño recompensa
- Recompensas Organizacionales. - Relación recompensas metas personales

1.4. Formulación del problema

Problema general

¿En qué medida está relacionado el estrés en el desempeño laboral del canal de autoservicios de la empresa Nestlé Perú S.A. Lima, 2018?

Problemas específicos

Problema específico 1:

¿En qué medida está relacionado el conocimiento en el canal de autoservicios de la empresa Nestlé Perú S.A. Lima, 2018?

Problema específico 2:

¿En qué medida está relacionado la estructura en el canal de autoservicios de la empresa Nestlé Perú S.A. Lima, 2018?

Problema específico 3:

¿En qué medida está relacionado la motivación en el canal de autoservicios de la empresa Nestlé Perú S.A. Lima, 2018?

1.5. Justificación del estudio

1.5.1 Justificación Teórica

Las diferentes investigaciones realizadas por diferentes autores sobre el estrés laboral coinciden que el influye en el desempeño laboral. La presente investigación está en sugerir y presentar soluciones en la empresa Nestlé Perú S.A que permita lograr un desempeño laboral acorde, para el desenvolvimiento de sus labores.

1.5.2 Justificación Metodológica

El presente análisis se fundamenta porque los métodos, procedimientos, técnicas y herramientas usadas en la investigación, previa confirmación y credibilidad de los mismos, podrán ser usados en otros trabajos de investigación, ¿así como por las empresas que deseen conocer las características del estrés laboral y el desempeño del trabajador en el canal de Autoservicios de Nestlé Perú S.A. Lima, 2018?

1.5.3 Justificación Práctica

El presente análisis se justifica porque la conclusión de la investigación permitirá que la compañía donde se realiza la investigación conozca las características de estrés laboral, a fin de prever y disminuir los índices de ausentismo, asimismo planificar estrategias innovadoras para el aprovechamiento máximo de las potencialidades del personal que permitan la mejora del desempeño. Por otro lado, los resultados de la presente investigación servirán como marco referencial a otras empresas que quieran estudiar la problemática planteada buscando con ello la efectividad y eficiencia de las actividades de la empresa.

1.6. Hipótesis

1.6.1 Hipótesis General

H1: Existe una relación significativa entre el estrés y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Nestlé Perú S.A. Lima, 2018

Ho: No existe una relación significativa entre el estrés y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Nestlé Perú S.A. Lima, 2018

1.6.2 Hipótesis específicas 1

Existe relación entre el estrés y el conocimiento de los trabajadores de la empresa Nestlé Perú S.A. Lima, 2018

1.6.3 Hipótesis específicas 2

Existe relación entre el estrés y la estructura de los trabajadores de la empresa Nestlé Perú S.A. Lima, 2018

1.6.4 Hipótesis específicas 3

Existe relación entre el estrés y la motivación de los trabajadores de la empresa Nestlé Perú S.A. Lima, 2018

1.7. Objetivos

1.7.1 Objetivo General

Determinar la relación significativa entre el estrés y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Nestlé Perú S.A. Lima, 2018

1.7.2 Objetivo específico 1

Determinar la relación entre el estrés y el conocimiento de los trabajadores de la empresa Nestlé Perú S.A. Lima, 2018

1.7.3 Objetivos específicos 2

Determinar la relación entre el estrés y la estructura de los trabajadores de la empresa Nestlé Perú S.A. Lima, 2018

1.7.4 Objetivos específicos 3

Determinar la relación entre el estrés y la motivación de los trabajadores de la empresa Nestlé Perú S.A. Lima, 2018

II. Marco metodológico

2.1 Diseño de investigación

El estudio que presentamos es una investigación aplicada, porque está basada en la aplicación de conocimientos científicos a un proceso definido.

Según Hernández R, Fernández C, Baptista P, (2014); Contamos con investigación de tipo básica y aplicada, en donde se ha identificado un tipo de investigación aplicada, mediante el desarrollo de las teorías relacionadas a las variables encontrar solución que sería la finalidad del presente proyecto (p.42).

2.1.1 Variables, operacionalización

Variable 1: Estrés

Definición conceptual:

Se trata de una condición de sobrecarga de demandas o presión que perjudica a una persona. Ante una situación laboral evaluamos la demanda que tenemos que enfrentar y nuestras habilidades, resultado de este resumen nuestro organismo se activa mediante el estrés, alargándose durante el tiempo que dure ese momento estresante. Es lo que llamamos estrés positivo. Sin embargo, el problema empieza cuando el individuo no cuenta con los recursos necesarios para afrontar la demanda o valora equivocadamente sus capacidades o el requerimiento de la propia demanda y no es capaz de enfrentar la situación, se intenta reavivar en muchas ocasiones, sin parar, y al final se siente sobrecargado (estrés patológico) un estado que le sucede a muchas personas en el trabajo.

Variable 2: Desempeño del trabajador

Definición conceptual:

Los procedimientos de valoración de desempeño también juegan un papel fundamental en los métodos más amplios de la organización. Campbell (2008) señala al desempeño en el empleo personal como la variable dependiente más indispensable en la psicología aplicada. Asegura que los trabajos por construir un mejor entendimiento de desempeño en el trabajo, y de cómo puede medir, están entre los desafíos más fundamental de los psicólogos del trabajo.

Operacionalización de variables

La operacionalización de conceptos o variables es un procedimiento lógico de desagregación de los principios más abstractos los conceptos teóricos, hasta alcanzar al nivel más concreto, los sucesos producidos en la existencia y que representan señales del significado, pero que podemos notar, recoger, valorar, es decir, sus indicadores. Según Latorre, del Rincón y Arnal (2005), este procedimiento “Depende en reemplazar unas variables por otras más concretas que sean representativas de aquellas” (p. 73). En tanto, “[...] la variable es todo aquello que se va a cuantificar, controlar y estudiar en una investigación, es también un concepto clasificatorio. Pues asume cualidades diferentes, los que pueden ser cuantitativos o cualitativos y también pueden ser definidas conceptual y operacionalmente.” (Flores, 2007, pág. 167)

Tabla 1.

Operacionalización de la variable Estrés

Dimensiones	Indicadores	Nº Ítems	Escala y valores	Niveles Rangos y
Agotamiento emocional	Sobrecarga laboral	1,2,3,4,5,6,7,8,9,10	Siempre (1) Casi siempre (2)	Medio Regular
Despersonalización	Autoestima	11,12,13,14,15,16,17,18,19,20	A veces (3) Rara vez (4)	Bueno
Realización personalmente en el trabajo	Autoevaluación	21,22,23,24,25,26,27,28,29	Nunca (5)	Elevado

Tabla 2.

Operacionalización de la variable Desempeño laboral

Dimensiones	Indicadores	N° Ítems	Escala y valores	Niveles Rangos	y
Conocimiento	Aporte solución de problemas Metas de la empresa	1,2,3	Siempre (1)	Medio	
Estructura	Jerarquía de la empresa Políticas	4	Casi siempre (2) A veces (3)	Regular Bueno	
Motivación	Sistema de recompensas Satisfacción en el puesto de trabajo.	5, 6,7,8.9	Rara vez (4) Nunca (5)	Elevado	

2.2. Población, muestra

La población es el grupo de todos las bases que forman parte del área territorial al que pertenece el problema de investigación y poseen características mucho más claras que el universo” (Carrasco, 2009, p. 238). De esta forma, el tema de la investigación la población quedó conformada por 15 vendedores de división de helados

De esta manera, la población se detalla a continuación en la siguiente tabla:

Tabla 3.

Distribución de la población.

Fuerza de ventas	Trabajadores		Total
	H	M	
Turno mañana, tarde	5	10	15
Total			15

La muestra constituye un subconjunto de los habitantes, en la que todos los fundamentos tienen iguales características, por lo tanto, tienen la misma facultad de ser elegidos o escogidos. (Hernández, Fernández y Baptista, 2010, p. 177).

Según Hernández et al. (2014, P,176) Es de tipo no probabilístico porque la elección de la muestra va a depender de las características del trabajo y del criterio del investigador. “Es una fracción seleccionada de la población que sirve para comprobar la autenticidad o falsedad de la hipótesis con el fin de resolver un planteamiento de un problema de investigación” (Valderrama, 2015, p.117).

De la muestra de 15 personas, son considerados como criterio de inclusión los días laborables, es decir de lunes a viernes, con 8 horas diarias, y exclusión los días domingos y feriados.

2.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Hernández, Fernández y Baptista (2014) explicaron:

La encuesta es un método que se utiliza un grupo de procesos estandarizados de exploración mediante los cuales se agrupa y estudia un conjunto de datos de un modelo de casos representativa de una población o universo más extenso, del que se pretende examinar, detallar, o explicar un conjunto de características.

La técnica que se usara para la actual investigación es la encuesta.

Según Carrasco (2005), “La encuesta es una técnica para el estudio social por excelencia, debido a su utilidad, versatilidad, sencillez y objetividad de los datos que con ella se obtiene” (p.314).

La actual investigación estará agrupando información de libros, afiches, periódico, internet.

Tabla 4.

Variables y técnica por utilizar

Variable	Técnica	Instrumentos
Estrés	Encuesta	Cuestionario
Desempeño del trabajador	Análisis o consulta documental	Archivos

Instrumentos de recolección de datos

Tabla 5.

Instrumento: Cuestionario para evaluar el estrés

Cuestionario para evaluar el estrés	
Ficha técnica:	
Autores:	Janet del Pilar Mantilla Daza (Adaptación)
Año:	2018
Objetivo:	Evaluar el nivel de estrés
Destinatarios:	Personal área de ventas
Forma de administración:	Individual.
Contenido:	Consta de 3 dimensiones y 29 ítems
Duración:	30 minutos.
Puntuación:	Siempre, Casi siempre, A veces, rara vez , Nunca

Tabla 6.

Instrumento: Cuestionario para evaluar el desempeño laboral

Cuestionario para evaluar el desempeño laboral	
Ficha técnica:	
Autores:	Janet del Pilar Mantilla Daza (Adaptación)
Año:	2018
Objetivo:	Evaluar el desempeño del trabajador
Destinatarios:	Personal área de ventas
Forma de administración:	Individual.
Contenido:	Consta de 3 dimensiones y 9 ítems
Duración:	30 minutos.
Puntuación:	Siempre, Casi siempre, A veces, rara vez , Nunca

Confiabilidad:

“La confiabilidad es la propiedad de un instrumento de medición, que le permite conseguir los mismos resultados, al aplicarse una o más veces a la misma persona o grupo de personas en diferentes períodos de tiempo” (Carrasco, 2016, p. 339).

Habiéndose determinado los resultados de la aplicación del coeficiente Alfa de Cronbach, con apoyo del software SPSS, versión 22, se contaron como resultados los siguientes:

Tabla 7.

Tabla Confiabilidad – Alfa de Cronbach

Cuestionario	Alfa de Cronbach	Nº ítems
Estres	0,620	29
Desempeño laboral	1,000	9

Aplicado el coeficiente Alfa de Cronbach, este procedimiento mostró el resultado correspondiente a un valor de 0,620 para la variable Estrés, mientras que, 1,000 para la variable Desempeño laboral. Estos resultados evidencian que estos instrumentos cuentan con una alta confiabilidad. Estos resultados determinaron el proceder con la aplicación de los instrumentos en la muestra en estudio.

Validez

Se ha utilizado la validez de contenido de los instrumentos: de estrés y desempeño laboral, a través del juicio de expertos. Los expertos son docentes de la Escuela Profesional de Ciencias Empresariales de la Facultad de Administración de la Universidad César Vallejo.

1. Mg. Hans Mejía Guerrero
2. Dr. Manuel Mori Paredes
3. Dr. Luis burgos Encarnación

Tabla 8.

Validación del instrumento: Estrés

	Experto 1	Experto 2	Experto 3	Total
Si cumple	Si	Si	Si	Si
No cumple				

Tabla 9.

Validación del instrumento: Desempeño laboral

	Experto 1	Experto 2	Experto 3	Total
Si cumple	Si	Si	Si	Si
No cumple				

2.4. Métodos de análisis de datos

Según Hernández et al. (2014, p,273) SPSS es un programa estadístico de análisis que sirve para analizar los datos. Con el método estadístico se realizará el análisis de datos, mediante el programa SPSS versión 24.

Será ingresara los datos, se usarán la estadística descriptiva (a través de tablas y gráficas) y la estadística inferencial, para obtener los resultados.

2.5. Aspectos éticos

La presente investigación tendrá en cuenta la autenticidad de resultados. Asimismo, será respetuoso de la propiedad intelectual, las convicciones políticas, religiosas y morales, a la responsabilidad social, política, jurídica y ética, a la privacidad, así como de proteger la identidad de los individuos que participan en el estudio.

III. Resultados

3.1. Análisis descriptivo

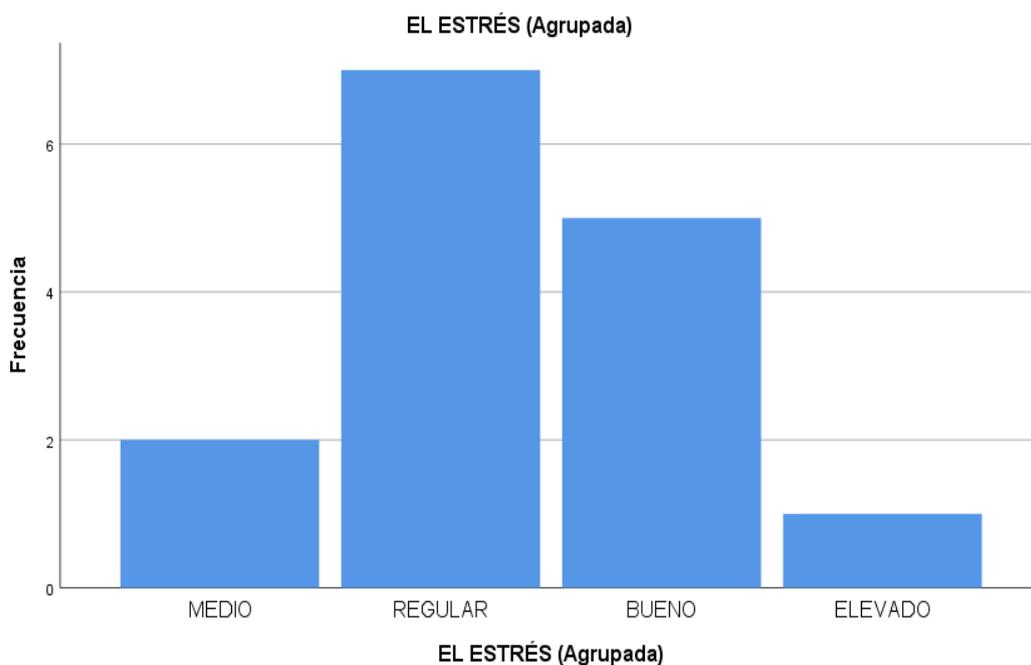
El estrés

Tabla 10.

Niveles de percepción del Estrés

		Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
Válido	Medio	2	13,3
	Regular	7	46,7
	Bueno	5	33,3
	Elevado	1	6,7
	Total	15	100,0

Figura 1. *Niveles de percepción del Estrés*



En la tabla 10 y figura 1 se observa que 13.3% de los empleados de la empresa Nestlé Perú S.A perciben que el nivel de estrés es medio, el 46,7% regular, el 33,4% bueno y el 6,7 es elevado.

Agotamiento emocional

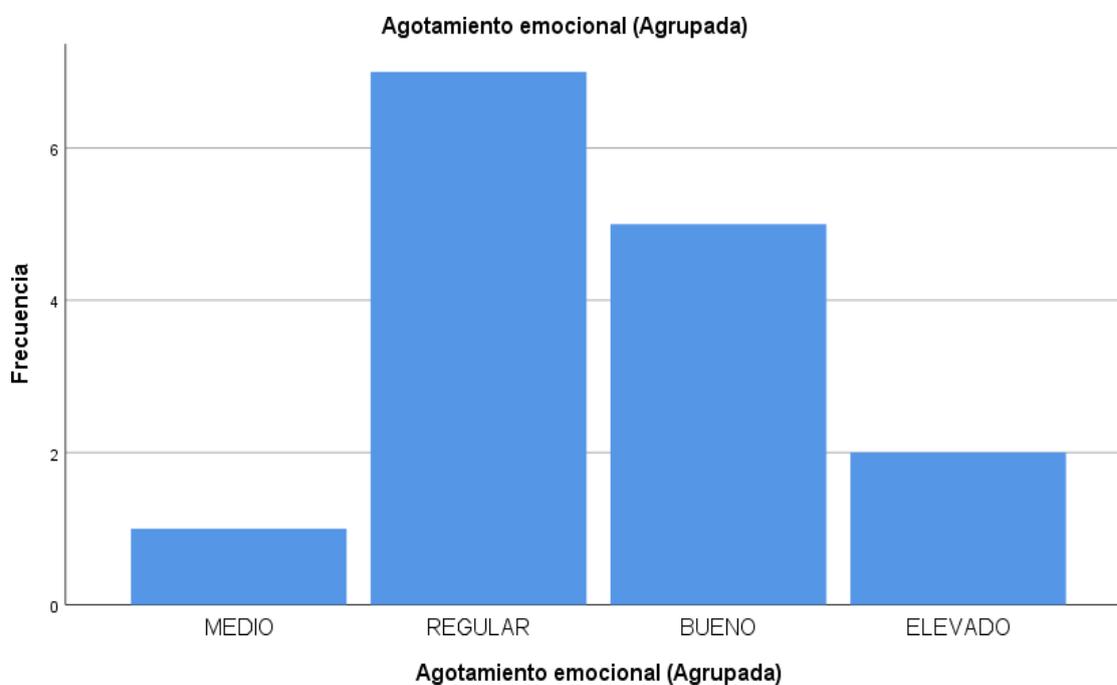
Tabla 11.

Niveles de percepción de agotamiento emocional

		Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
Válido	Medio	1	6,7
	Regular	7	46,7
	Bueno	5	33,33
	Elevado	2	13,3
	Total	15	100,0

Figura 2.

Niveles de percepción agotamiento emocional



En la tabla 11 y figura 2 se observa que 6,7% de los empleados de la empresa Nestlé Perú S.A perciben que el nivel de estrés es medio, el 46,7% regular, el 33,4% bueno y el 13,3 es elevado.

Despersonalización

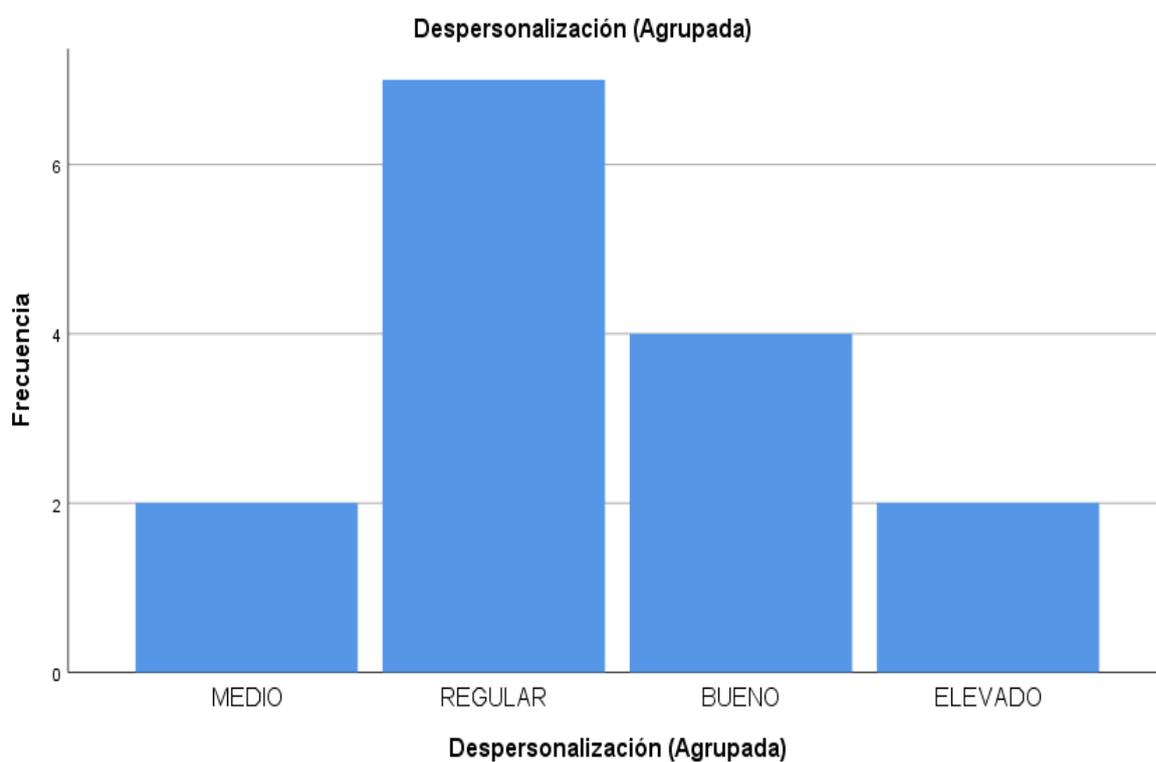
Tabla 12.

Niveles de percepción de la Despersonalización

		Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
Válido	Medio	2	13,3
	Regular	7	46,7
	Bueno	4	26,7
	Elevado	2	13,3
	Total	15	100,0

Figura 3.

Niveles de percepción de la Despersonalización



En la tabla 12 y figura 3 se observa que 13,3% de los empleados de la empresa Nestlé Perú S.A perciben que el nivel de estrés es medio, 46,7% regular 26,7% bueno y 13,3 es elevado.

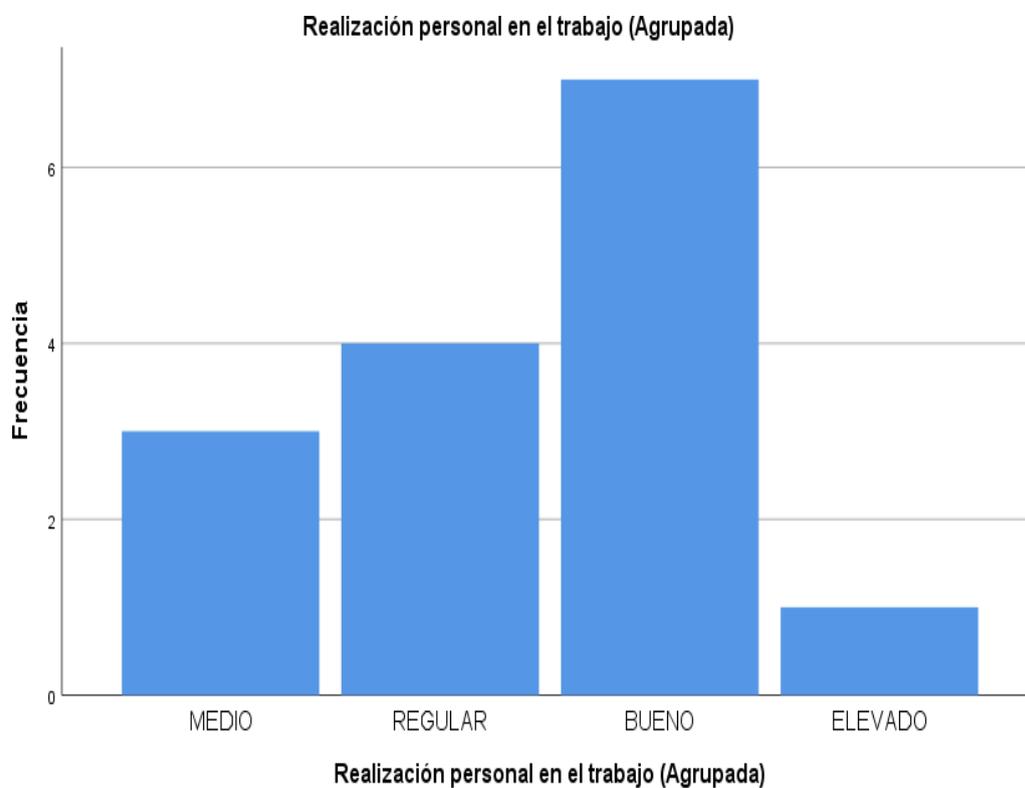
Realización personal

Tabla 13.

Niveles de percepción de Realización personal

		Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
Válido	Medio	3	20,0
	Regular	4	26,7
	Bueno	7	46,7
	Elevado	1	6,7
	Total	15	100,0

Figura 4. Niveles de percepción de realización personal



En la tabla 13 y figura 4 se observa que 20,0% de los empleados de la empresa Nestlé Perú S.A perciben que el nivel de estrés es medio, 26,7% regular 6,7% bueno y 6,7% es elevado.

Desempeño laboral

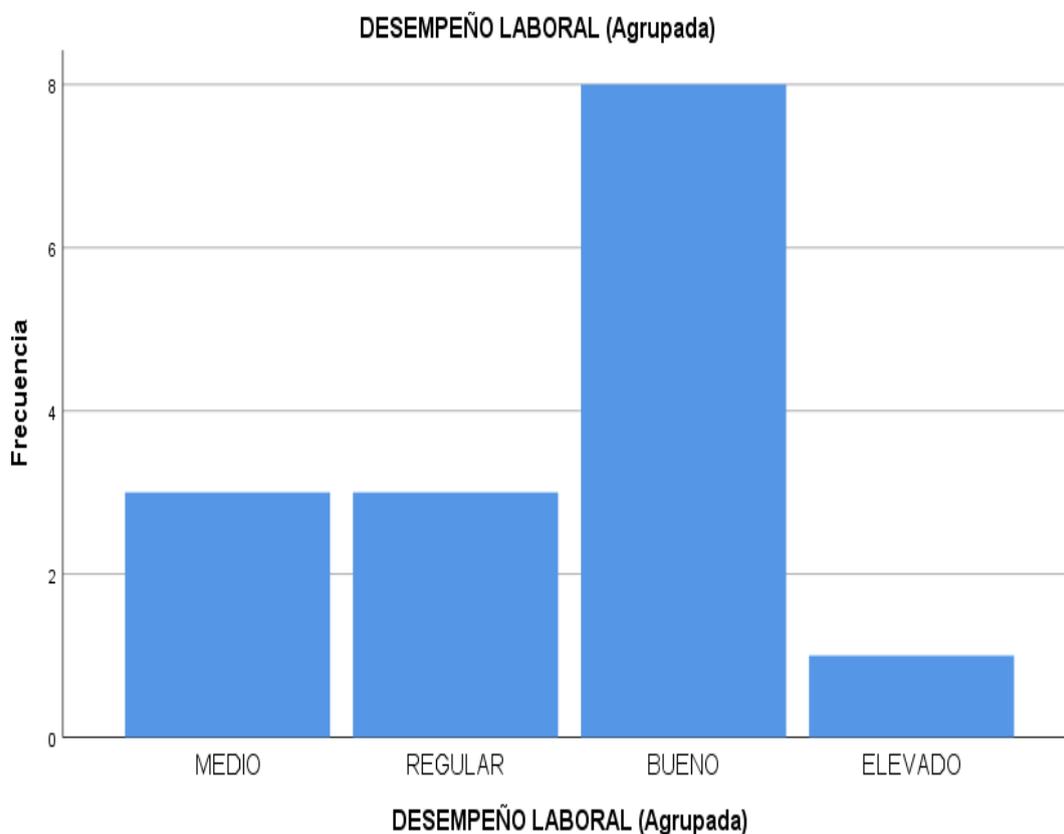
Tabla 14.

Niveles de desempeño laboral

		Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
Válido	Medio	3	20,0
	Regular	3	20,0
	Bueno	8	53,3
	Elevado	1	6,7
	Total	15	100,0

Figura 5.

Niveles de desempeño laboral



En la tabla 14 y figura 5 se observa que 20,0% de los empleados de la empresa Nestlé Perú S.A perciben que el nivel de estrés es medio, 20,0% regular 53,3% bueno y 6,7% es elevado.

Conocimiento

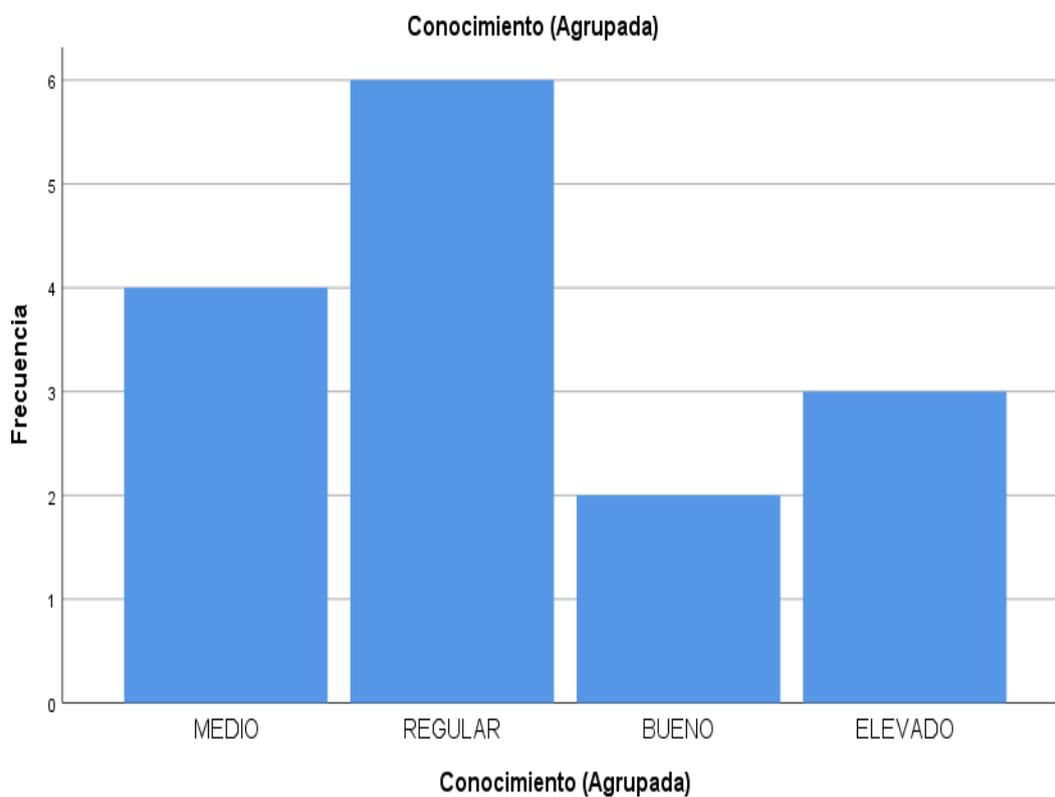
Tabla 15.

Niveles de conocimiento

		Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
Válido	Medio	4	26,7
	Regular	6	40,0
	Bueno	2	13,3
	Elevado	3	20,0
	Total	15	100,0

Figura 6.

Niveles de conocimiento



Fuente. Elaboración propia

En la tabla 15 y figura 6 se observa que 26,7% de los empleados de la empresa Nestlé Perú S.A perciben que el nivel de estrés es medio, 40,0% regular 13,3% bueno y 20,0% es elevado.

Estructura

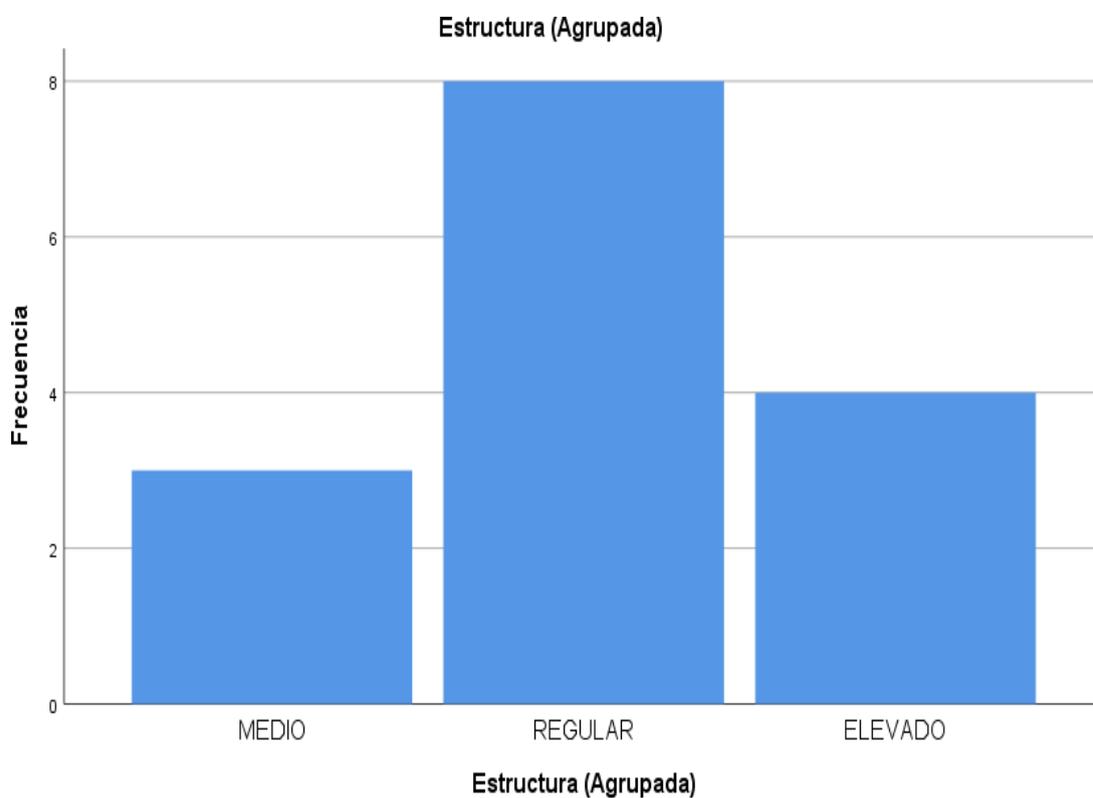
Tabla 16.

Niveles de Estructura

		Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
Válido	Medio	3	20,0
	Regular	8	53,3
	Elevado	4	26,7
	Total	15	100,0

Figura 7.

Niveles de estructura



En la tabla 16 y figura 6 se observa que 20,0% de los empleados de la empresa Nestlé Perú S.A perciben que el nivel de estrés es medio, 53,3% regular y 26,7% bueno.

Motivación

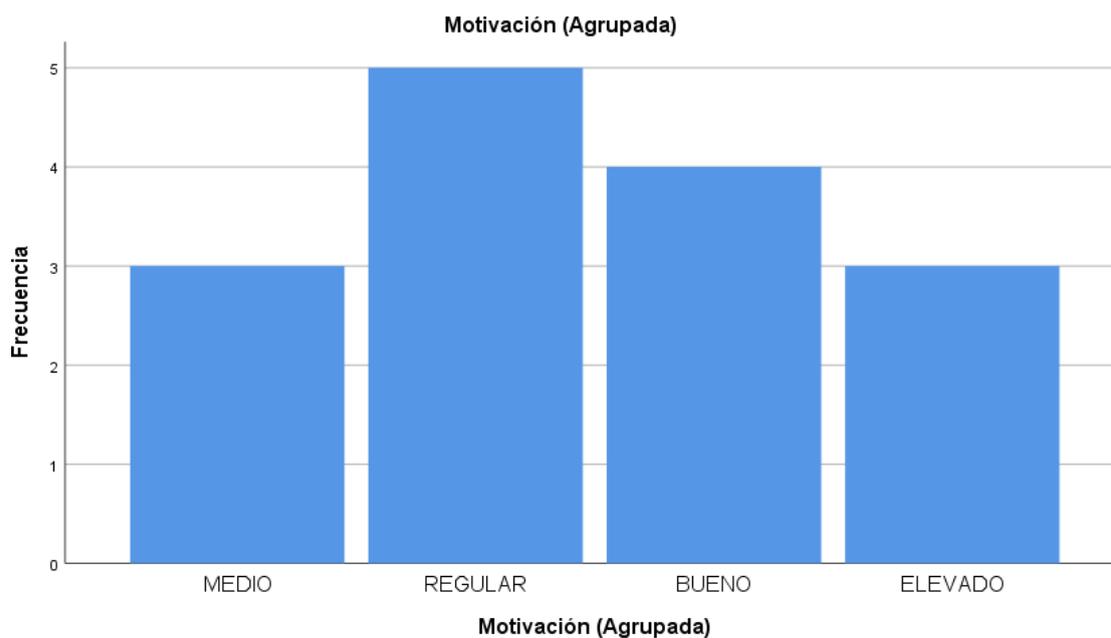
Tabla 17.

Niveles de Motivación

		Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
Válido	Medio	3	20,0
	Regular	5	33,3
	Bueno	4	26,7
	Elevado	3	20,0
	Total	15	100,0

Figura 8.

Niveles de Motivación



En la tabla 17 y figura 8 se observa que 20,0% de los empleados de la empresa Nestlé Perú S.A perciben que el nivel de estrés es medio, 33,3% regular 26,7% bueno y 20,0% es elevado.

3.2. Prueba de hipótesis

3.2.1. Hipótesis General

H1: Existe relación entre el estrés y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Nestlé Perú S.A. Lima, 2018

Ho: No existe relación estrés y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Nestlé Perú S.A. Lima, 2018

Sig. T= 0.05, nivel de aceptación = 95%, Z=1,96

Regla de decisión:

Si la Sig. E < Sig., entonces se rechaza el Ho (Hipótesis nula)

Si la Sig. E > Sig., entonces se acepta el Ho

Tabla 18.

Relación entre el estrés y el desempeño laboral

		Estrés	Desempeño laboral
Rho de Spearman	El Estrés	Coefficiente de correlación 1,000	,620
		Sig. (bilateral)	,000
		N 15	15
	Desempeño Laboral	Coefficiente de correlación ,620	1,000
		Sig. (bilateral)	,014
		N 15	15

Como el coeficiente Rho de Spearman es 0.620 y de acuerdo con el baremo de la correlación de Spearman, existe una correlación positiva moderada. Asimismo, como el nivel de significancia es menor que 0.05 ($p=0.000 < 0.05$), esto indica que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Luego podemos concluir que el estrés se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Nestlé Perú S.A.

3.2.2. Hipótesis Específica 1

H1: Existe relación entre el estrés y el conocimiento laboral de los trabajadores de la empresa Nestlé Perú S.A. Lima, 2018

Ho: No existe relación estrés y el conocimiento de los trabajadores de la empresa Nestlé Perú S.A. Lima, 2018

Sig. T= 0.05, nivel de aceptación = 95%, Z=1,96

Regla de decisión:

Si la Sig. E < Sig., entonces se rechaza el Ho (Hipótesis nula)

Si la Sig. E > Sig., entonces se acepta el Ho

Tabla 19.

Relación entre el estrés y el conocimiento

			Estrés	Conocimiento
Rho de Spearman	El Estrés	Coefficiente correlación	de 1,000	,614
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	15	15
	Conocimiento	Coefficiente correlación	de ,614	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	15	15

Como el coeficiente Rho de Spearman es 0.614 y de acuerdo con el baremo de la correlación de Spearman, existe una correlación positiva moderada. Además, como el nivel de significancia es menor que 0.05 ($p=0.000<0.05$), esto indica que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Luego podemos concluir que estrés se relaciona significativamente con el conocimiento de los trabajadores de la empresa Nestlé Perú S.A.

3.2.3. Hipótesis Específica 2

H1: Existe relación entre el estrés y estructura de los trabajadores de la empresa Nestlé Perú S.A. Lima, 2018

Ho: No existe relación estrés y estructura de los trabajadores de la empresa Nestlé Perú S.A. Lima, 2018

Sig. T= 0.05, nivel de aceptación = 95%, Z=1,96

Regla de decisión:

Si la Sig. E < Sig., entonces se rechaza el Ho (Hipótesis nula)

Si la Sig. E > Sig., entonces se acepta la Ho

Tabla 20.

Relación entre el estrés y la estructura

		Estrés	Estructura
Rho de Spearman	El Estrés	Coeficiente de correlación	,612
		Sig. (bilateral)	,000
	N	15	15
	Estructura	Coeficiente de correlación	,612
Sig. (bilateral)		,000	.
N		15	15

La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Como el coeficiente Rho de Spearman es ,612 y de acuerdo con el baremo de la correlación de Spearman, existe una correlación positiva moderada. Además, como el nivel de significancia es menor que 0.05 ($p=0.000<0.05$), esto indica que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Luego podemos concluir que estrés se relaciona significativamente con la estructura de los trabajadores de la empresa Nestlé Perú S.A.

3.2.4. Hipótesis Especifica 3

H1: Existe relación entre el estrés y motivación de los trabajadores de la empresa Nestlé Perú S.A. Lima, 2018

Ho: No existe relación estrés y motivación de los trabajadores de la empresa Nestlé Perú S.A. Lima, 2018

Sig. T= 0.05, nivel de aceptación = 95%, Z=1,96

Regla de decisión:

Si la Sig. E < Sig., entonces se rechaza la Ho (Hipótesis nula)

Si la Sig. E > Sig., entonces se acepta la Ho

Tabla 21.

Relación entre el estrés y la motivación

			Estrés	Motivación
Rho de Spearman	El Estrés	Coefficiente correlación	de 1,000	,617
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	15	15
	Motivación	Coefficiente correlación	de ,617	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	15	15

La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Como el coeficiente Rho de Spearman es ,617 y de acuerdo con el baremo de la correlación de Spearman, existe una correlación positiva moderada. Además, como el nivel de significancia es menor que 0.05 ($p=0.000 < 0.05$), esto indica que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Luego podemos concluir que estrés se relaciona significativamente con la motivación de los trabajadores de la empresa Nestlé Perú S.A.

IV. Discusión

Sobre la hipótesis general, de si existe relación entre el estrés y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Nestlé que al ser formulada sostiene que existe una relación entre el estrés y desempeño laboral sostiene esta confirma dado el resultado del coeficiente de Spearman ($\rho = 0.620$) que muestra además un nivel de significancia teórica ($p = ,000 < 0,05$) esto significa que existe una correlación positiva moderada entre las variables el estrés y desempeño laboral lo que sugiere que a mejor capacitación en talleres sobre el estrés y desempeño laboral para que los trabajadores obtengan un panorama más amplio de esta problemática y puedan afrontarla para que así no perjudique la salud física y emocional que al ser formulada sostiene que existe una relación significativa entre el estrés y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Nestlé Perú S.A. Lima, 2018. Esta se confirma dado el resultado del coeficiente de Spearman ($\rho = 0,612$), que muestra además un nivel de significancia real menor que el nivel de significancia teórica ($p = ,000 < ,05$). Esto significa que rechaza la hipótesis nula y acepta la hipótesis alterna, lo que sugiere que a menor estrés será mayor el desempeño laboral sus trabajadores. El hallazgo se confirma con la tesis de Olvera (2013) que tituló "*Estudio de la Motivación y su influencia en el desempeño laboral de los Empleados Administrativos del Área Comercial de la Constructora Furoiani Obras y Proyectos*", en la cual se demostró que existe una relación positiva alta entre las variables de estudio. Asimismo, en la tesis de Gutiérrez (2017) titulado "*La inteligencia emocional de los trabajadores de la empresa de transporte Juvier SAC y su desempeño laboral*," Se encontró que el 24% de los trabajadores presentan un nivel bajo de inteligencia emocional, el 20% presentan un nivel muy bajo al igual que alto y muy alto y finalmente el 16% presentan un nivel promedio. Se encontró que el 36% muestra un nivel malo de desempeño laboral y el 32% muestra un desempeño regular al igual que bueno. También en la tesis Bisetti (2015) titulado "*Motivación y desempeño laboral en el personal subalterno de una institución armada del Perú, 2015*" El nivel de desempeño laboral del personal subalterno que labora en una Institución Armada del Perú, 2015, corresponde mayormente al Nivel promedio con 50.3 %, alto en 48.3 %, mientras que un 1.3 % presentan bajo nivel en su desempeño laboral.

Sobre la hipótesis Específica 1, que al ser formulada sostiene que existe una relación significativa entre el estrés y conocimiento de los trabajadores de la

empresa Nestlé Perú S.A Lima, 2018. Esta se confirma dado el resultado del coeficiente de Spearman ($\rho = 0,614$), que muestra además un nivel de significancia real menor que el nivel de significancia teórico ($p = ,000 < ,05$). Esto significa que rechaza la hipótesis nula y acepta la hipótesis alterna, lo que sugiere que a menor estrés será mayor el desempeño laboral sus trabajadores. El hallazgo se confirma con la tesis de Olvera (2013) que tituló "*Estudio de la Motivación y su influencia en el desempeño laboral de los Empleados Administrativos del Área Comercial de la Constructora Furoiani Obras y Proyectos*", en la cual se demostró que existe una relación positiva alta entre las variables de estudio. Asimismo, en la tesis de Gutiérrez (2017) titulado "*La inteligencia emocional de los trabajadores de la empresa de transporte Juvier SAC y su desempeño laboral*," Se encontró que el 24% de los trabajadores presentan un nivel bajo de inteligencia emocional, el 20% presentan un nivel muy bajo al igual que alto y muy alto y finalmente el 16% presentan un nivel promedio. Se encontró que el 36% muestra un nivel malo de desempeño laboral y el 32% muestra un desempeño regular al igual que bueno. También en la tesis Bisetti (2015) titulado "*Motivación y desempeño laboral en el personal subalterno de una institución armada del Perú, 2015*" El nivel de desempeño laboral del personal subalterno que labora en una Institución Armada del Perú, 2015, corresponde mayormente al Nivel promedio con 50.3 %, alto en 48.3 %, mientras que un 1.3 % presentan bajo nivel en su desempeño laboral.

Sobre la hipótesis Especifica 2, que al ser formulada sostiene que existe una relación significativa entre el estrés y estructura de los trabajadores de la empresa Nestlé Perú S.A. Lima, 2018. Esta se confirma dado el resultado del coeficiente de Spearman ($\rho = 0,612$), que muestra además un nivel de significancia real menor que el nivel de significancia teórico ($p = ,000 < ,05$). Esto significa que rechaza la hipótesis nula y acepta la hipótesis alterna, lo que sugiere que a menor estrés será mayor el desempeño laboral sus trabajadores. El hallazgo se confirma con la tesis de Olvera (2013) que tituló "*Estudio de la Motivación y su influencia en el desempeño laboral de los Empleados Administrativos del Área Comercial de la Constructora Furoiani Obras y Proyectos*", en la cual se demostró que existe una relación positiva alta entre las variables de estudio. Asimismo, en la tesis de Gutiérrez (2017) titulado "*La inteligencia emocional de los trabajadores de la*

empresa de transporte Juvier SAC y su desempeño laboral”, Se encontró que el 24% de los trabajadores presentan un nivel bajo de inteligencia emocional, el 20% presentan un nivel muy bajo al igual que alto y muy alto y finalmente el 16% presentan un nivel promedio. Se encontró que el 36% muestra un nivel malo de desempeño laboral y el 32% muestra un desempeño regular al igual que bueno. También en la tesis Bisetti (2015) titulado “Motivación y desempeño laboral en el personal subalterno de una institución armada del Perú, 2015” El nivel de desempeño laboral del personal subalterno que labora en una Institución Armada del Perú, 2015, corresponde mayormente al Nivel promedio con 50.3 %, alto en 48.3 %, mientras que un 1.3 % presentan bajo nivel en su desempeño laboral.

Sobre la hipótesis Especifica 3, que al ser formulada sostiene que existe una relación significativa entre el estrés y motivación de los trabajadores de la empresa Nestlé Perú S.A. Lima, 2018. Esta se confirma dado el resultado del coeficiente de Spearman ($\rho = 0,612$), que muestra además un nivel de significancia real menor que el nivel de significancia teórico ($p = ,000 < ,05$). Esto significa que rechaza la hipótesis nula y acepta la hipótesis alterna, lo que sugiere que a menor estrés será mayor el desempeño laboral sus trabajadores. El hallazgo se confirma con la tesis de Olvera (2013) que tituló “*Estudio de la Motivación y su influencia en el desempeño laboral de los Empleados Administrativos del Área Comercial de la Constructora Furoiani Obras y Proyectos*”, en la cual se demostró que existe una relación positiva alta entre las variables de estudio. Asimismo, en la tesis de Gutiérrez (2017) titulado “*La inteligencia emocional de los trabajadores de la empresa de transporte Juvier SAC y su desempeño laboral*”, Se encontró que el 24% de los trabajadores presentan un nivel bajo de inteligencia emocional, el 20% presentan un nivel muy bajo al igual que alto y muy alto y finalmente el 16% presentan un nivel promedio. Se encontró que el 36% muestra un nivel malo de desempeño laboral y el 32% muestra un desempeño regular al igual que bueno. También en la tesis Bisetti (2015) titulado “Motivación y desempeño laboral en el personal subalterno de una institución armada del Perú, 2015” El nivel de desempeño laboral del personal subalterno que labora en una Institución Armada del Perú, 2015, corresponde mayormente al Nivel promedio con 50.3 %, alto en 48.3 %, mientras que un 1.3 % presentan bajo nivel en su desempeño laboral.

V. Conclusiones

En base a los resultados hallados en el desarrollo de la tesis, surgen apreciaciones y recomendaciones para futuras investigaciones:

Primera

Se determinó que, existe una relación entre la estrés y desempeño laboral en el canal de autoservicios de Nestlé Perú S.A. Lima, 2018. Según los resultados obtenidos ($p=0.000<0.05$) se rechazó la Hipótesis nula (H_0) y se aceptó la Hipótesis Alterna (H_1) concluyendo así que el estrés se relaciona significativamente de forma positiva moderada ($Rho =0.620$) con el desempeño del trabajador.

Segunda

Se determinó que, existe una relación entre el estrés y desempeño laboral en el canal de autoservicios de Nestlé Perú S.A. Lima, 2018. Según los resultados obtenidos ($p=0.000<0.05$) se rechazó la Hipótesis nula (H_0) y se aceptó la Hipótesis Alterna (H_1) concluyendo así que el estrés se relaciona significativamente de forma positiva moderada ($Rho=0.614$) con el conocimiento.

Tercera

Se determinó que, existe una relación entre el estrés y desempeño laboral en el canal de autoservicios de Nestlé Perú S.A. Lima, 2018. Según los resultados obtenidos ($p=0.000<0.05$) se rechazó la Hipótesis nula (H_0) y se aceptó la Hipótesis Alterna (H_1) concluyendo así que el estrés se relaciona significativamente de forma positiva moderada ($Rho =0.612$) con la estructura.

Cuarta

Se determinó que, existe una relación entre el estrés y desempeño laboral en el canal de autoservicios de Nestlé Perú S.A. Lima, 2018. Según los resultados obtenidos ($p=0.000<0.05$) se rechazó la Hipótesis nula (H_0) y se aceptó la Hipótesis Alterna (H_1) concluyendo así que el estrés se relaciona significativamente de forma positiva moderada ($Rho=0.617$) con la motivación.

VI. Recomendaciones

Con objetivos específicos:

Luego del análisis de los resultados de esta investigación se propone las siguientes recomendaciones para los gerentes y key Account en el canal de autoservicios de Nestlé Perú S.A. Lima, 2018

Primera

Se recomienda en invertir en capacitaciones para los empleados, además de reconocer que los empleados pongan en práctica lo estudiado en la organización haciendo que esta se beneficie de ello, les ayuda a sentirse valorados y a sentir que son significativos para esta. Adicionalmente esto puede ayudarles a proyectarse mejor profesionalmente dentro de la compañía, e incluso, aun cuando pueda no haber suficientes oportunidades de crecimiento dentro de ella, ayudar a crearlas a través de la enseñanza y de poner a los trabajadores a la cabeza de nuevos proyectos.

Segunda

Se recomienda definir bien los roles ya que se ha detectado que no están bien definidos las líneas de mando especialmente en el área del canal autoservicio donde algunos de los trabajadores del área no tiene claro las jerarquía del equipo, esto hace que reciba ordenes de partes distintas lo que les produce desorden en la forma de cómo elaborar sus actividades y produce también problemas de autoridad dentro de esta misma área , por lo que se propone definir apropiadamente estas líneas con el objetivo de evitar inconvenientes que afectan la productividad de la compañía.

Tercera

Se recomienda redefinir las políticas de recursos humanos estudiar cuál es el sistema más apropiado para evaluar el desempeño de los trabajadores. Algunas tácticas posibles son intercambiar feedback, estudiar los resultados y fijar metas. Define cada cuánto tiempo se evaluará el desempeño, los criterios utilizados y quiénes serán los responsables.

Cuarta

Se recomienda que el perfil de los trabajadores se adecue lo mejor posible a las explicaciones de los cargos.

Mientras más se adapte el perfil de los trabajadores a las características y a las funciones que involucra cada cargo, menos posibilidades habrá de que estos en algún momento alcancen a sentir frustrados o desmotivados.

Quinta

Se recomienda realizar otras averiguaciones con el mismo contenido dirigida a el canal de autoservicios de Nestlé Perú S.A. Lima, 2018, manejando las mismas variables, para así adquirir un estudio más complejo y preciso.

VII.

Referencias

- Acosta, J. (2011). *Gestión del estrés*. Barcelona: Madrid. Profit editorial
- Arnold, J y Randall, R (2012) *psicología del trabajo*. México Autores(et al.).
- De A. Isea (Josia, J.), A. Perozo (Raimundo, J.), F. Delgado (Manuel, R.) (2013) *Estrategias Motivacionales Para la Optimización Del Desempeño Laboral*. Recuperado https://books.google.com/books?id=5ccTngEACAAJ&dq=libros+desempe%C3%B1o+laboral&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwip4OG_26jfAhXsljQIHWfvCLk4HhDoAQhIMAY
- De Jose Acosta (2015) *gestión del tiempo y control del estrés* Recuperado: https://www.amazon.es/dp/B01164R6LY/ref=rdr_kindle_ext_tmb#reader_B01164R6LY
- De Alberto Orlandini (2012) *El estrés que es y cómo evitarlo*. Recuperado https://books.google.com/books/about/El_estr%C3%A9s.html?id=d8-KuiJAOXIC&printsec=frontcover&source=kp_read_button#v=onepage&q&f=false
- De Pedro Mateo Floria (2013) *Control del estrés laboral*. Recuperado <https://www.tagusbooks.com/leer?isbn=9788415781981&idsource=3001&li=1>
- De Martin, A (2013). *Psicología de la calidad de vida laboral*. Recuperado de: <https://books.google.com/books?id=8qHdDgAAQBAJ&pg=PT9&dq=dimensiones+del+desempe%C3%B1o+del+trabajador&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiQnMi155TcAhULI3wKHQEqBCAQ6AEIKDAA#v=onepage&q=dimensiones%20del%20desempe%C3%B1o%20del%20trabajador&f=false>
- De Barradas M., C. (2018) *Estrés y Burnout enfermedades en la vida actual* Recuperado: <https://books.google.com/books?id=rOBiDwAAQBAJ&pg=PT153&dq=dimensiones+del+estres&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwi22dPr4JTcA>

hWnct8KHWjSCD0Q6wEIRjAF#v=onpage&q=dimensiones%20del%20estres&f=false

- González, M. (2014) estrés y desempeño laboral del Diploma de Bachillerato Internacional (Tesis de maestría). Universidad Rafael Landívar, Guatemala.
- Álvarez, H, (2015) El Estrés Laboral En El Desempeño Del Personal Administrativo De Un Núcleo universitario público (Tesis de maestría). Universidad de Carabobo, Venezuela.
- García, J. (2016) Estudio Del Estrés laboral en el personal administrativo y trabajadores de la universidad de Cuenca". (Tesis de maestría) Universidad de Cuenca. Venezuela.
- Chávez. (2016), El estrés laboral y su efecto en el desempeño de los trabajadores administrativos del área de gestión comercial de electro sur s.a. en el periodo 2015." (Tesis de maestría). Universidad privada de Tacna, Perú.
- Betancur (2017), Compromiso organizacional y su relación con el desempeño laboral en la empresa transportes Deco S.C.R.L, callao 2017. (Tesis de pregrado) Universidad Cesar Vallejo Lima, Perú.

VIII. ANEXOS

Anexo 1 : Matriz de consistencia

Título: EL ESTRÉS Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN EL CANAL DE AUTOSERVICIOS DE NESTLE PERU S.A. LIMA, 2018

Autora: Janet del Pilar Mantilla Daza Tipo de investigación: Aplicada Diseño: No experimental, correlacional, transversal simple

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables y dimensiones				
<p>Problema general</p> <p>¿En qué medida está relacionado el estrés en el desempeño laboral del canal de autoservicios de la empresa Nestlé Perú S.A. Lima, 2018?</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Determinar la relación entre el estrés y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Nestlé Perú S.A. Lima, 2018</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>H1: Existe una relación significativa entre el estrés y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Nestlé Perú S.A. Lima, 2018</p> <p>H1: Existe relación entre el estrés y estructura de los trabajadores de la empresa Nestlé Perú S.A. Lima, 2018</p> <p>H1: Existe relación entre el estrés y motivación de los trabajadores de la empresa Nestlé Perú S.A. Lima, 2018</p>	<p>Variable 1: Estrés</p>				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y Rangos

Problema específicos	Objetivo específicos	Hipótesis específicas					
¿En qué medida está relacionado el conocimiento en el canal de autoservicios de la empresa Nestlé Perú S.A. Lima, 2018?	Determinar la relación entre el estrés y el conocimiento de los trabajadores de la empresa Nestlé Perú S.A. Lima, 2018	H1: Existe relación entre el estrés y el conocimiento de los trabajadores de la empresa Nestlé Perú S.A. Lima,.2018	Agotamiento emocional	Sobre carga laboral	1,2,3,4,5,6,7,8,9,10	Siempre (1)	Medio Regular Bueno Elevado
			Despersonalización	Autoestima	11,12,13,14,15,16,17,18,19,20	A veces (3) Rara vez (4)	Medio Regular Bueno Elevado
			Realización personalmente En el trabajo	Autoevaluación	21,22,23,24,25,26,27,28,29	Nunca (5)	Medio Regular Bueno Elevado
¿En qué medida está relacionado la estructura en	Determinar la relación entre el estrés y la estructura de	H1: Existe relación entre el estrés y estructura de los					

<p>el canal de autoservicios de la empresa Nestlé Perú S.A. Lima, 2018?</p> <p>¿En qué medida está relacionado la motivación en el canal de autoservicios de la empresa Nestlé Perú S.A. Lima, 2018?</p>	<p>los trabajadores de la empresa Nestlé Perú S.A. Lima, 2018</p> <p>Determinar la relación entre el estrés y la motivación de los trabajadores de la empresa Nestlé Perú S.A. Lima 2018</p>	<p>trabajadores de la empresa Nestlé Perú S.A.2018</p> <p>H1: Existe relación entre el estrés y motivación de los trabajadores de la empresa Nestlé Perú S.A. Lima2018</p>	<p>Variable 2: Compromiso</p> <table border="1" data-bbox="1294 411 2112 1350"> <thead> <tr> <th data-bbox="1294 411 1541 635">Dimensiones</th> <th data-bbox="1541 411 1711 635">Indicadores</th> <th data-bbox="1711 411 1834 635">Ítems</th> <th data-bbox="1834 411 1980 635">Escala y valores</th> <th data-bbox="1980 411 2112 635">Niveles y Rangos</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="1294 635 1541 914">Conocimiento</td> <td data-bbox="1541 635 1711 914">Aporte solución de problemas</td> <td data-bbox="1711 635 1834 914">1,2,3</td> <td data-bbox="1834 635 1980 914">Siempre (1)</td> <td data-bbox="1980 635 2112 914">Medio Regular Bueno Elevado</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1294 914 1541 1350">Estructura</td> <td data-bbox="1541 914 1711 1350">Metas de la empresa Jerarquía de la</td> <td data-bbox="1711 914 1834 1350">4</td> <td data-bbox="1834 914 1980 1350">Casi siempre (2)</td> <td data-bbox="1980 914 2112 1350">Medio Regular Bueno</td> </tr> </tbody> </table>					Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y Rangos	Conocimiento	Aporte solución de problemas	1,2,3	Siempre (1)	Medio Regular Bueno Elevado	Estructura	Metas de la empresa Jerarquía de la	4	Casi siempre (2)	Medio Regular Bueno
Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y Rangos																		
Conocimiento	Aporte solución de problemas	1,2,3	Siempre (1)	Medio Regular Bueno Elevado																		
Estructura	Metas de la empresa Jerarquía de la	4	Casi siempre (2)	Medio Regular Bueno																		

			Motivación	empresa Políticas	5,6,7, 8, 9	A veces (3)	Elevado
				Sistema de recompensas.		Rara vez (4)	Medio Regular Bueno Elevado
				Satisfacción en el puesto de trabajo.		Nunca (5)	Medio Regular Bueno Elevado

Anexo 2: CUESTIONARIO SOBRE ESTRES

	Agotamiento emocional										Despersonalización										Realización personal en el trabajo									TOTAL
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	
1	1	2	3	1	2	1	1	2	2	3	4	3	3	2	2	2	2	2	3	2	1	2	3	2	4	2	2	1	3	63
2	2	1	2	2	2	1	3	2	1	2	2	3	2	4	2	3	2	3	3	3	2	2	2	2	1	2	1	2	4	63
3	2	2	1	1	1	1	2	4	3	4	3	1	2	2	3	3	1	2	1	2	1	2	1	5	5	4	3	2	5	69
4	1	3	1	2	1	1	1	3	3	3	4	2	3	3	3	3	2	1	2	3	1	3	1	4	4	3	2	3	5	71
5	3	3	3	1	1	2	1	2	4	2	3	2	3	3	2	4	2	2	1	2	3	3	3	4	5	3	3	3	4	77
6	2	1	2	2	2	1	2	4	3	1	2	3	2	3	2	3	4	3	3	3	1	3	2	5	4	4	3	1	5	76
7	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	1	1	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	3	2	2	1	3	59
8	4	4	2	3	3	2	4	5	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	97
9	1	2	1	1	1	2	2	3	2	1	3	2	2	2	3	3	2	2	2	1	2	1	2	4	5	4	3	1	4	64
10	3	2	3	2	3	3	3	2	4	2	3	2	2	2	3	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	4	74
11	3	2	2	2	2	3	2	2	4	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	1	2	3	3	2	2	3	2	3	68
12	2	2	4	2	2	2	2	1	3	2	5	2	3	4	5	2	2	2	2	2	4	2	2	4	4	2	2	2	4	77
13	1	1	2	2	1	2	3	2	1	2	2	3	2	3	1	2	2	2	3	2	1	2	1	3	4	2	3	2	4	61
14	1	2	3	3	3	2	3	4	2	1	3	2	1	2	3	2	2	2	3	2	2	3	1	3	2	3	4	3	2	69
15	2	2	1	2	2	1	1	3	2	2	4	3	2	2	2	3	2	1	1	3	2	4	2	4	3	2	3	3	4	68

Anexo 3: CUESTIONARIO SOBRE DESEMPEÑO LABORAL

Variable 2: DESEMPEÑO LABORAL										
	Conocimiento			Estructura	Motivación					TOTAL
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
1	2	2	3	3	2	2	1	1	1	18
2	3	2	2	4	2	2	2	3	3	22
3	1	2	2	3	2	2	1	2	2	18
4	2	2	2	3	4	4	3	4	2	26
5	1	2	2	2	3	3	4	3	2	23
6	2	1	2	4	3	3	2	3	3	21
7	1	1	2	3	1	1	2	2	2	16
8	2	1	1	3	4	3	4	3	2	23
9	1	1	2	3	2	2	3	2	1	17
10	3	1	1	2	4	2	3	2	2	21
11	1	2	2	2	4	3	4	2	3	23
12	2	2	1	3	3	2	4	3	3	22
13	1	2	1	4	2	2	3	3	2	19
14	2	2	2	3	2	2	2	3	2	21
15	2	2	3	3	2	2	1	1	1	17

Anexo 4: EVALUACION PARA EL ESTRES

El presente cuestionario tiene como finalidad diagnosticar el estrés que se realiza en la empresa Nestlé Perú S.A, Lima 2018 con el propósito de obtención de información.

Instrucciones:

Lea cuidadosamente cada uno de ellos y marca con una "X" la opción de la escala numérica que considera pertinente.

Para ello, se sugiere tener en cuenta el significado de los números: 1, siempre; 2, casi siempre; 3, a veces; 4, rara vez y 5, nunca. Suplicamos responder con la MÁXIMA seriedad, honestidad y franqueza.

N.º	DIMENSIONES DEL ESTRES	ESCALA				
		1	2	3	4	5
	Agotamiento emocional					
1	Con frecuencia realizo trabajos fuera del horario de labores					
2	Te asignan tareas nuevas frecuentemente					
3	El tiempo de almuerzo que te asignan es suficiente					
4	En ausencia de un colaborador del equipo, usted es el cubre esa falta					
5	Tu trabajo te exige ser muy rápido en tus labores					
6	Mi trabajo te exige mucha agilidad mental					
7	Mi trabajo me exige concentrarme durante largos periodos de tiempo					
8	Mi superior me ayuda a realizar mejor mi trabajo					
9	Sientes que se te sobrecarga de trabajo					
10	Tus compañeros de trabajo se ayudan mutuamente					
	Despersonalización					
11	Mi superior cuenta con trabajadores preferidos					
12	Mi aporte es tomado en cuenta					

13	Los colaboradores de mi área trabajan en equipo					
14	Tengo compañeros de trabajo que no ayudan al equipo					
15	Mi jefe tiene preferencias entre mis compañeros					
16	Los compañeros de trabajo se sienten motivados					
17	Mis opiniones son importantes para el equipo					
18	Mi jefe motiva al equipo en trabajar unidos					
19	Las personas con la que trabajo muestran respeto					
20	En mi área de labores se trabaja ayudándose mutuamente					
	Realización personal en el trabajo					
21	Existen oportunidades de desarrollo en área de trabajo					
22	Se te reconoce al desempeñar un buen trabajo					
23	Siento que mi trabajo es observado constantemente					
24	Al presentarse situaciones difíciles se toman decisiones a la ligera					
25	Siento que mi trabajo se ha vuelto monótono					
26	Tengo libertad de trabajar a mi ritmo					
27	Mi trabajo permite tomar decisiones de forma individual					
28	Consto con tiempo suficiente para desempeñar mis labores					
29	Constantemente debes esperar a tus compañeros para continuar con tu labor					

Anexo 5: EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO LABORAL

El presente cuestionario tiene como finalidad diagnosticar el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Nestlé Perú S.A, Lima, 2018 con el propósito de diseñar estrategias de desarrollo laboral.

Instrucciones:

Lea cuidadosamente cada uno de ellos y marca con una "X" la opción de la escala numérica que considera pertinente.

Para ello, se sugiere tener en cuenta el significado de los números: 1, siempre; 2, casi siempre; 3, a veces; 4, rara vez y 5, nunca. Suplicamos responder con la MÁXIMA seriedad, honestidad y franqueza.

N.º	DIMENSIONES DE DESEMPEÑO LABORAL	1	2	3	4	5
	Conocimiento					
1	Aporta constantemente ideas de solución al equipo					
2	Tiene claro los objetivos de la empresa					
3	Cuenta con el conocimiento necesario para cumplir su trabajo					
	Estructura					
4	Tiene claro las jerarquías de la empresa					
	Motivación					

5	Los colaboradores de tu trabajo están suficientemente empoderados para desarrollar diferentes actividades					
6	Se considera un colaborador motivado con el trabajo que realiza					
7	Se siente satisfecho con su remuneración					
8	Tiene autonomía para ejecutar sus actividades cotidianas con iniciativa y responsabilidad					
9	Recibe capacitación constante para el desarrollo de sus habilidades					

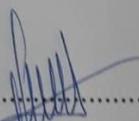
 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 9 de 18
--	---	--

Yo, **Hans Mejía Guerrero**, docente de la Facultad de Ciencias Empresariales y Escuela Profesional de **Administración** de la Universidad César Vallejo Sede Callao, revisor de la tesis titulada:

"El estrés y el desempeño laboral en los colaboradores del canal de autoservicios de la empresa Nestlé S.A, Lima 2018", del (de la) estudiante **Mantilla Daza Janet Del Pilar**, constato que la investigación tiene un índice de similitud de **23 %** verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

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

Callao, 20 de diciembre de 2018



 Mg. Hans Mejía Guerrero
 DNI: 40720573

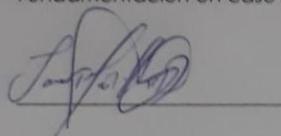
Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable del SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	---------------------	--------	---------------------------------

 UCV UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO	AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV	Código : F08-PP-FE-02.09
		Versión : 09
		Fecha : 23-03-2018
		Página : 1 de 1

Yo Janet del Pilar Mantilla Daza, identificado con DNI N° 25854187 egresado de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo, autorizo (x), No autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado:

EL ESTRÉS Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN EL CANAL DE AUTOSERVICIOS DE NESTLE PERU S.A 2018"; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:



Mantilla Daza, Janet del Pilar

DNI: 25854187

FECHA: 04 de Abril del 2019

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

feedback studio

MANTILLA, INFORME DE TESIS

15 de 18

Resumen de coincidencias

23 %

Se están verificado fuentes estándar

Ver fuentes en inglés (Beta)

Coincidencias

1	www.seobid.com	Fuente de internet	4 %
2	www.aepc.es	Fuente de internet	3 %
3	display.es	Fuente de internet	3 %
4	repositorio.uncp.edu.pe	Fuente de internet	2 %
5	Entregado a Universidad...	Fuente de internet	2 %
6	Entregado a Universidad...	Fuente de internet	1 %
7	Entregado a Universidad...	Fuente de internet	1 %
8	Entregado a Universidad...	Fuente de internet	1 %
9	dispace.unhu.edu.pe@...	Fuente de internet	1 %
10	repositorio.uncp.edu.pe	Fuente de internet	1 %
11	repositorio.upao.edu.pe	Fuente de internet	1 %

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

El estrés y el desempeño laboral en el canal de autoservicios de Nestlé Perú S.A., Lima 2018

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL:
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

AUTOR:
Mantilla Daza, Janet del Pilar

23

High Resolution

Text only Report

Página 1 de 32

Número de palabras: 10266



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 Facultad de Ciencias Empresariales

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

Janet del Pilar Mantilla Daza

INFORME TÍTULADO:

EL ESTRÉS Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN EL CANAL DE AUTOSERVICIOS DE NESTLE PERU S.A 2018

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

Licenciada en administración

SUSTENTADO EN FECHA: 21-12-2018

NOTA O MENCIÓN: 16 Dieciséis



Mg Rafael Arturo López Landauro