



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Estrés laboral y su influencia en el desempeño de los colaboradores de la empresa  
Credivargas SAC, Tarapoto 2018

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
Licenciado En Administración

AUTORES:

Mitzy Viviana Salirrosas Pezo (ORCID: 0000-0002-9253-6704)

Sandro Santamaría Saavedra (ORCID: 0000-0002-8551-8508)

ASESOR:

MBA. Jardiel Paredes Del Águila (ORCID: 0000-0001-5461-0929)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organización

TARAPOTO – PERÚ

2019

## **Dedicatoria**

A Dios, por darnos la vida.

A nuestros queridos padres, que, con su apoyo incondicional, comprensión y palabras de aliento permitieron que logremos culminar nuestra carrera profesional. por confiar y creer en nuestras expectativas, por los consejos y valores que nos han inculcado.

## **Agradecimiento**

A nuestros docentes de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad Cesar Vallejo, por sus valiosas aportaciones a lo largo de la preparación de nuestra carrera universitaria y de manera especial a nuestro asesor MBA. Jardiel Paredes Del Águila, quien nos encamino con sus conocimientos, experiencia y su paciencia por la calidad humana que ha demostrado ser.

A todas las personas que nos han apoyado y han hecho que el trabajo se realice con éxito en especial a aquellos que nos abrieron las puertas y compartieron con nosotros sus experiencias para lograr este anhelado sueño.

Página del jurado

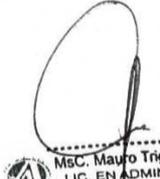
 <b>UCV</b> UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	<b>ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS</b>	Código : F07-PP-PR-02.02 Versión : 10 Fecha : 10-063-2019 Página : 1 de 1
--	---------------------------------------	--

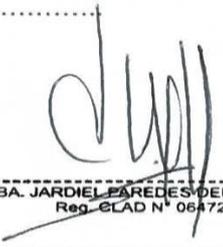
El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don (a) Mitzzy Viviana Salirrosas Pezo, cuyo título es: **"Estrés Laboral y su influencia en el desempeño de los colaboradores de la empresa Credivargas SAC, Tarapoto 2018"**,

Reunidos en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: *16 DIECISEIS*

Tarapoto, 20 de Julio del 2019

  
-----  
Mg. Julio Alberto Escalante Torres  
Lic. N° 19171  
-----  
PRESIDENTE

  
-----  
MSc. Mauro Trigozo Paredes  
LIC. EN ADMINISTRACIÓN  
RUC. PLAD. N° 97129  
-----  
SECRETARIO

  
-----  
MBA. JARDIEL PAREDES DEL AGUILA  
Reg. CLAD N° 06472  
-----  
VOCAL

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------

Página del jurado

 <b>UCV</b> UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	<b>ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS</b>	Código : F07-PP-PR-02.02 Versión : 10 Fecha : 10-063-2019 Página : 1 de 1
--	---------------------------------------	--

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don Sandro Santamaria Saavedra cuyo título es: **"Estrés laboral y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Credivargas SAC, Tarapoto 2018"**.

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: *16 DIECISEIS*

Tarapoto, 20 de Julio del 2019.



Mg. Julio Alberto Escalante Torres  
Lic. N° 19171

.....  
PRESIDENTE



MsC. Mauro Trigozo Paredes  
LIC. EN ADMINISTRACIÓN  
RUC. CLAD. N° 07129

.....  
SECRETARIO



MBA. JARDIEL PAREDES DEL AGUILA  
Reg. CLAD N° 06472

.....  
VOCAL

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------

## Declaratoria de autenticidad

### DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo Mitzy Viviana Salirrosas Pezo, identificado con DNI N° 42016318 y Sandro Santamaria Saavedra, identificado con DNI N° 41927220 estudiantes de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo, con la tesis titulada **“Estrés laboral y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Credivargas SAC, Tarapoto 2018”**;

Declaramos bajo juramento:

La tesis es de nuestra autoría

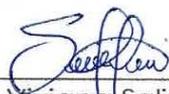
Hemos respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas.

La tesis no ha sido auto plagiada, es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.

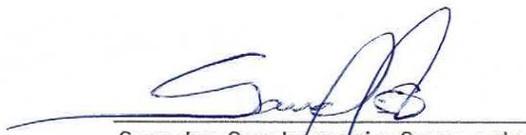
Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presentan en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena), o falsificación (presentar falsamente las ideas de otros), asumimos las consecuencias y sanciones que de esta acción se deriven, sometiéndonos a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Tarapoto 18 de mayo del 2019



Mitzy Viviana Salirrosas Pezo  
DNI: 420163181



Sandro Santamaria Saavedra  
DNI: 41927220

## Índice

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Página del jurado .....	iv
Declaratoria de autenticidad .....	vi
Índice .....	vii
Índice de tablas.....	ix
Índice de figuras.....	x
Resumen.....	xi
Abstract.....	xii
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MÉTODO .....	22
2.1. Tipo de estudio.....	22
2.2. Diseño de la investigación .....	22
2.3. Operacionalización de variables .....	23
2.4. Población y muestra.....	23
2.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	24
2.6. Procedimientos.....	26
2.7. Métodos de análisis de datos .....	26
2.8. Aspectos éticos .....	26
III. RESULTADOS.....	28
IV. DISCUSIÓN .....	31
V. CONCLUSIONES .....	33
VI. RECOMENDACIONES .....	34
REFERENCIAS.....	35
ANEXOS .....	40
Anexo N° 01: Matriz de consistencia .....	41
Anexo N° 02: Cuestionario - Estrés Laboral .....	43
Anexo N° 03: Guía de entrevista - Desempeño Laboral .....	45
Anexos N°04: Resultados por dimensiones.....	47
Anexos N°05: Constancia de aceptación de tesis.....	57
Anexos N°06: Validaciones.....	58
Anexos N°07: Acta de aprobación de originalidad de tesis.....	64
Anexos N°08: Pantallazo de turnitin.....	65

Anexos N°09: Autorizacion de publicacion de tesis en el repositorio.....	66
Anexos N°10: Autorizacion de la version final.....	67

## Índice de tablas

Tabla 1 <i>Técnicas e instrumentos de recolección de datos</i> .....	25
Tabla 2 <i>Confiabilidad de la variable Estrés laboral</i> .....	25
Tabla 3 <i>Confiabilidad de la variable Desempeño laboral</i> .....	26
Tabla 4: <i>Influencia del estrés laboral * desempeño de los colaboradores</i> .....	30

## Índice de figuras

<i>Figura 1</i> Nivel de estrés laboral .....	28
<i>Figura 2</i> Desempeño de los colaboradores .....	29
<i>Figura 3</i> Ambiente físico .....	47
<i>Figura 4</i> Relaciones interpersonales .....	48
<i>Figura 5</i> Calidad de trabajo.....	49
<i>Figura 6</i> Conocimiento del trabajo .....	50
<i>Figura 7</i> Trabajo en equipo .....	51
<i>Figura 8</i> Calidad de trabajo.....	52

## Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo general definir la influencia del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores de la organización Credivargas SAC, Tarapoto 2018. Referente a su metodología fue diseño descriptivo correlacional. La población, estuvo conformada por un total de 15 colaboradores, de modo que se consideró trabajar con la totalidad de la población, empleando el cuestionario como instrumento de recopilación de datos. Se concluyó que existe una influencia negativa entre las variables estrés laboral y el desempeño de los colaboradores, mismo que es fundamentada mediante la prueba estadística de Rho de Spearman, cuyo valor de “p”, fue menor de 0,05. De manera que el coeficiente de correlación mostró un indicador de -0,630, afirmando que el nivel de estrés laboral percibido por los trabajadores, influye negativamente en el desempeño laboral de los mismos, dentro del periodo 2018. Por lo que, a medida que el nivel de estrés sea alto, menor será el desempeño mostrado por los colaboradores.

**Palabras claves:** desempeño laboral, relaciones interpersonales, colaboradores, rendimiento

## **Abstract**

The main objective of this research was to define the influence of work stress on the performance of workers in the organization Credivargas SAC, Tarapoto 2018. Regarding its methodology, it was a descriptive correlational design. The population consisted of a total of 15 collaborators, so it was considered to work with the entire population, using the questionnaire as a data collection instrument. It was concluded that there is a negative influence between the variables of work stress and the performance of collaborators, which is based on Spearman's statistical test of Rho, whose value of "p" was less than 0.05. Thus, the correlation coefficient showed an indicator of -0.630, affirming that the level of work stress perceived by the workers, negatively influences their work performance, within the 2018 period. Therefore, as the level of stress is high, the performance shown by the collaborators will be lower.

**Keywords:** work performance, interpersonal relationships, collaborators, performance