



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**Estrés y su relación en el rendimiento laboral del personal de la  
empresa Circolo Sportivo Italiano, Pueblo Libre, 2019.**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**  
Licenciada en Administración

**AUTORA:**

Villalobos Suarez, Jesús Isela (ORCID: 0000-0001-5893-0807)

**ASESOR:**

Mgtr. Fernández Bedoya, Víctor Hugo (ORCID: 0000-0002-2464-6477)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Organizaciones

LIMA – PERÚ

2020

## **Dedicatoria**

Dedico este trabajo a nuestro padre Dios por todas las bendiciones, su protección y por permitirme continuar y cumplir mis proyectos.

A mi hijo quien es el motivo por quien continuo con resiliencia en mi caminar, por quien busco y sé que construiré un futuro mejor.

A mi madre por demostrarme que todo lo que uno desea y se propone se puede lograr, que depende del coraje y de la fuerza que uno tiene.

A mis hermanos por estar siempre conmigo, por el apoyo que me han brindado y por qué sé que siempre contaré con ellos.

## **Agradecimiento**

Agradezco al profesor Magíster Víctor Hugo Fernández Bedoya, quien estuvo desde el inicio de la elaboración de mi proyecto de investigación, quien siempre nos brindó los materiales y recursos para continuar y culminar con la investigación.

A todos los docentes de la escuela de Administración que contribuyeron en validar el instrumento para el desarrollo de la investigación. Asimismo agradezco a la Universidad César Vallejo, por la oportunidad de estudio que nos brinda.

## Índice de contenidos

Carátula .....	i
Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenidos .....	iv
Índice de tablas .....	v
Índice de figuras .....	viii
Resumen .....	ix
Abstract .....	x
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	6
III. METODOLOGÍA.....	16
3.1 Tipo y diseño de investigación.....	16
3.2 Variables y operacionalización .....	16
3.3 Población, muestra y muestreo.....	17
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad .....	18
3.5 Procedimientos.....	21
3.6 Método de análisis de datos .....	22
3.7 Aspectos éticos .....	23
IV. RESULTADOS .....	25
V. DISCUSIÓN.....	34
VI. CONCLUSIONES .....	39
VII. RECOMENDACIONES.....	40
REFERENCIAS.....	41
ANEXOS .....	46

## Índice de tablas

Tabla 1 Distribución de la población – colaboradores de la empresa Circolo Sportivo Italiano. ....	17
Tabla 2 Escala de respuestas según la escala de Likert. ....	19
Tabla 3 Valoración de Alfa de Cronbach. Valoración de Alfa de Cronbach.....	20
Tabla 4 Normalidad: Kolmogorov-Smirnov para una muestra. ....	25
Tabla 5 Estadísticos descriptivos. ....	26
Tabla 6 Resultados descriptivos ítem por ítem. ....	28
Tabla 7 Prueba de Hipótesis: Rho de Spearman. ....	31
Tabla 8 Juicio de expertos. ....	66
Tabla 9 Coeficiente V. de Aiken. ....	68
Tabla 10 Coeficiente de Alfa de Cronbach general. ....	69
Tabla 11 Coeficiente de Alfa de Cronbach, por variable. ....	69
Tabla 12 Coeficiente de Alfa de Cronbach, por dimensión. ....	69
Tabla 13 Coeficiente dos mitades de Guttman general. ....	70
Tabla 14 Coeficiente de Alfa de Cronbach general si se elimina algún elemento..	71
Tabla 15 P1: Los colaboradores de la empresa cuando realizan su trabajo bajo presión perjudican su salud psicológica y social. ....	73
Tabla 16 P2: EL aumento de carga de trabajo para el colaborador que desempeña con eficiencia su trabajo no siempre es favorable. ....	73
Tabla 17 P3: Organizar el tiempo de trabajo y planificar las tareas son estrategias que reducen el estrés.....	74
Tabla 18 P4: El estrés laboral en el personal influye en el desempeño por la disminución del esfuerzo y el agotamiento.....	74
Tabla 19 P5: El clima laboral es saludable si se reduce el estrés a través del manejo de conflictos e indiferencias. ....	75
Tabla 20 P6: La insatisfacción y el agotamiento del trabajador influye en desempeño de sus tares y roles, teniendo resultados poco favorables para la empresa. ....	75

Tabla 21 P7: La aplicación de evaluación según desempeño permite generar seguridad e identidad en el trabajador, motivando a desempeñar su función con compromiso. ....	76
Tabla 22 P8: Promover el desarrollo profesional en la empresa favorece a la estabilidad social, emocional y física del trabajador. ....	76
Tabla 23 P9: El rendimiento de los trabajadores depende de las capacidades y habilidades para producir los servicios. ....	77
Tabla 24 P10: La empresa debe promover la comunicación e interacción del personal para reducir conflictos a futuro. ....	77
Tabla 25 P11: El estrés influencia en el entorno laboral reduciendo el compromiso y el grado de responsabilidad del trabajador en sus tareas. ....	78
Tabla 26 P12: El bienestar del personal se refleja en el comportamiento con sus compañeros, en su trabajo y en su desempeño. ....	78
Tabla 27 P13: El nivel de satisfacción del personal permite a la empresa tomar medidas para mejorar los resultados y la percepción de la empresa. ....	79
Tabla 28 P14: El rendimiento laboral puede reducir si los trabajadores no están motivados (Reconocimientos e incentivos) y se sienten inseguros en el desempeño de sus funciones. ....	79
Tabla 29 P15: La empresa tiene el compromiso de promover el liderazgo en sus trabajadores para cumplir con los objetivos y resultados. ....	80
Tabla 30 P16: Los trabajadores que reducen o saben gestionar el nivel de estrés tienen un desempeño eficaz y eficiente. ....	80
Tabla 31 P17: Uno de los estresores es el tiempo de desarrollo de las tareas que podrían ser inadecuados por la falta de evaluación y criterios. El tiempo en ocasiones debe ser flexible. ....	81
Tabla 32 P18: El ambiente laboral que percibe el trabajador y cómo se siente se refleja en los resultados de su labor. ....	81
Tabla 33 P19: Las habilidades operativas del personal deben ser de acorde al perfil del puesto, para obtener mejores resultados. ....	82
Tabla 34 P20: El personal que está orientado al logro de resultados está comprometido con la empresa y se esforzará por el cumplimiento. ....	82

Tabla 35 P21: La aspiración laboral que tiene el personal es autónoma, ello depende de los parámetros que la empresa determine para lograr los resultados. ....	83
Tabla 36 P22: La productividad es resultado de los trabajadores, el cual se espera que siempre sea favorable, para ello se debe capacitar y evaluar al personal antes, durante y después del desempeño.....	83
Tabla 37 P23: La rotación del personal debe ser una decisión tomada bajo criterios de evaluación de capacidad, habilidades, adaptabilidad, flexibilidad y situación del trabajador. ....	84
Tabla 38 P24: El afianzamiento de las relaciones sociales y la colaboración que existe en el equipo, es saludable para toda empresa, ya que su dirección es el logro de resultados. ....	84
Tabla 39 V1: Estrés .....	85
Tabla 40 V2: Rendimiento laboral.....	85
Tabla 41 D1: Presión laboral .....	86
Tabla 42 D2: Personal .....	86
Tabla 43 D3: Capacidades y habilidades .....	87
Tabla 44 D4: Entorno laboral.....	87
Tabla 45 D5: Motivación laboral.....	88
Tabla 46 D6: Resultados del trabajo .....	88
Tabla 47 D7: Competencia laboral .....	89
Tabla 48 D8: Comportamiento organizativo .....	89

## Índice de figuras

Figura 1. Detalle gráfico de hipótesis formuladas.....	5
Figura 2. Modelo de expectativa.....	9
Figura 3. La teoría de la motivación – Higiene.....	10
Figura 4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.	19
Figura 5. Resultados de la prueba de hipótesis.....	33



## Resumen

El presente estudio de investigación se titula “Estrés y su relación en el rendimiento laboral del personal de la empresa Circolo Sportivo Italiano, Pueblo Libre, 2019”, que tuvo como objetivo determinar la relación significativa entre el estrés y el rendimiento laboral del personal (y de sus respectivas dimensiones: la motivación laboral, los resultados del trabajo, la competencia laboral y el comportamiento organizativo). Estudio de enfoque cuantitativo, tipo aplicada, nivel relacional-descriptivo, diseño no experimental-corte transversal. Población y muestra (muestreo censal) de 50 colaboradores. La técnica empleada fue la encuesta en modalidad presencial y virtual, el instrumento (cuestionario) constó de 24 ítems en total, validado cualitativamente y cuantitativamente, con la validación de 7 jueces expertos y el coeficiente V. Aiken de 0,998; los resultados de confiabilidad arrojaron valores de 0,867 de Alfa de Cronbach general y 0,516 y 0,930 de dos mitades de Guttman. Se calcularon resultados de normalidad, estadísticos descriptivos generales e individuales, además de inferenciales. Se concluyó que el estrés se relaciona positiva – considerable en el rendimiento laboral del personal de la empresa Circolo Sportivo Italiano, Pueblo Libre, 2019 ( $p. < 0,05$ ;  $r = 0,867$ ), al igual que sus dimensiones ( $p. < 0,05$ ;  $r = 0,641$ ;  $0,702$ ;  $0,693$ ;  $0,605$ ).

**Palabras clave:** estrés, rendimiento laboral, productividad.

## Abstract

The present research study is entitled "Stress and its relationship in the work performance of the staff of the company Circolo Sportivo Italiano, Pueblo Libre, 2019", which aimed to determine the significant relationship between stress and the work performance of the staff (and their respective dimensions: work motivation, work results, work competence and organizational behavior). Study of quantitative approach, applied type, relational-descriptive level, non-experimental design - cross section. Population and sample (census sample) of 50 collaborators. The technique used was the survey in presence and virtual modality, the instrument (questionnaire) consisted of 24 items in total, validated qualitatively and quantitatively, with the validation of 7 expert judges and the V. Aiken coefficient of 0.998; the reliability results showed values of 0.867 of general Cronbach's alpha and 0.516 and 0.930 of two Guttman halves. Normality results, general and individual descriptive statistics, and inferences were calculated. It was concluded that stress is positively related - considerable in the labor performance of the staff of the company Circolo Sportivo Italiano, Pueblo Libre, 2019 ( $p. < 0.05$ ;  $r = 0.867$ ), as well as its dimensions ( $p. < 0.05$ ;  $r = 0.641$ ;  $0.702$ ;  $0.693$ ;  $0.605$ ).

**Keywords:** stress, work performance, productivity.

## I. INTRODUCCIÓN

Como **realidad problemática**, es conveniente indicar que en la actualidad debido a la globalización, las tendencias, desarrollo y crecimiento de las industrias empresariales, han generado que los procesos de las empresas sean más exigentes y orientados a resultados, exigiendo al trabajador calidad en sus servicios, exceso de carga laboral y mecanización de las tareas, los cuales son considerados como factores estresores.

De acuerdo, con la situación actual en las empresas a nivel global el colaborador es vulnerable al estrés laboral que puede llegar afectar e influenciar en nuestra vida cotidiana y personal. Según el artículo periodístico el diario Gestión (24 de julio 2019), indica que el estrés laboral influye en la salud tanto física como mental del colaborador y perjudica a la empresa en rendimiento laboral. Asimismo, cabe señalar que hay técnicas y estrategias que ayudan a reducir y controlar el nivel de estrés en el colaborador, es como realizar terapias, creando espacios y tiempos para recrear al personal, lo cual puede durar unos minutos en horarios programados que no interfieran con las labores, con el objetivo de mejorar el rendimiento del colaborador, y no tener tendencias de baja en la productividad.

Las empresas ubicadas en el distrito de Pueblo Libre enfrentan problemáticas del estrés laboral, ya que los colaboradores combaten con el tráfico, la responsabilidad de llegar en el horario, cumplir con sus labores entre otras, que afectan emocionalmente al colaborador generando estrés, el cual al incorporarse a sus labores su rendimiento no será el mismo, si enfrentan o pasan por estas situaciones, la actitud y predisposición para desempeñar con sus funciones harán reducido, bajando el nivel de capacidad, y esto perjudica a las organizaciones en los diferentes procesos o servicio que brinde. Según el diario Peruano en su artículo controle el estrés laboral (30 de octubre 2018), menciona que la organización debe tener la capacidad de identificar el estrés laboral, el cual puede ser en el ámbito psíquico o ámbito físico, siendo importante el tiempo de duración, así como la resistencia y capacidad del personal para reducir o controlar el estrés, depende de eso es importante utilizar estrategias, prácticas y otras técnicas que ayuden al

colaborador. Asimismo, en la empresa Circolo Sportivo Italiano se ha identificado el estrés laboral, el cual está reflejado en la disminución del rendimiento del personal, ya que el comportamiento de algunos colaboradores cambia disminuyendo la calidad de servicio y del trabajo, por ende, la empresa tiene un ambiente y clima laboral tenso.

De acuerdo con Hernández, et al. (2016) indica que para el planteamiento del problema es necesario realizar investigación, estudiar la realidad problemática e identificar la población y muestra para estructurar y delimitar los **problemas** identificados, con el objetivo de brindar soluciones.

Siendo el **problema general**: ¿Existe relación significativa entre el estrés y el rendimiento laboral del personal de la empresa Circolo Sportivo Italiano, Pueblo Libre, 2019?

Y los **problemas específicos**: (1) ¿Existe relación significativa entre el estrés y la motivación laboral del personal de la empresa Circolo Sportivo Italiano, Pueblo Libre, 2019?; (2) ¿Existe relación significativa entre el estrés y los resultados del trabajo del personal de la empresa Circolo Sportivo Italiano, Pueblo Libre, 2019?; (3) ¿Existe relación significativa entre el estrés y la competencia laboral del personal de la empresa Circolo Sportivo Italiano, Pueblo Libre, 2019? y (4) ¿Existe relación significativa entre el estrés y el comportamiento organizativo del personal de la empresa Circolo Sportivo Italiano, Pueblo Libre, 2019?.

Según Hernández (2016) manifiesta que la justificación de la investigación se basa en el para qué y por qué del estudio, y demostrar su relevancia.

En cuanto a la **justificación teórica**, este proyecto de investigación en la empresa Circolo Sportivo Italiano tiene el propósito de dar a conocer que el estrés es un determinante importante en el rendimiento laboral, ya que, al no lograr los resultados esperados no es favorable para ninguna organización, el cual se puede reducir y combatir si tomamos decisiones asertivas y oportunas, debemos tener en cuenta el entorno laboral, las capacidades, la presión del trabajo, entre otros factores que intervengan en el rendimiento del personal.

Asimismo, en la **justificación metodológica** se ha elaborado en base a la investigación haciendo uso de libros, artículos científicos, tesis entre otros que respalden y sustentan la investigación sobre las variables, ya que son de gran importancia trascendental y necesaria para cualquier organización para promover las buenas prácticas y políticas saludables, así como una buena infraestructura que proyecta lo que la organización es, no podremos lograr nuestras metas empresariales, en cualquier ámbito que nos desarrollemos. Además, se buscó estudiar la existencia de relación de las variables: estrés y rendimiento laboral del personal, y reducir los futuros impactos negativos organizacionales. Asimismo, los resultados de la investigación son accesibles y contribuyen en la información para empresarios e interesados.

**El aporte teórico** del estudio se basó en la reflexión y discusión de teorías. Para lograr dicho objetivo de estudio, se formuló instrumentos de medición para la variable 1, el estrés y la variable 2, rendimiento laboral, para lo cual se aplicó un cuestionario que consta de 24 preguntas para realizar la encuesta y determinar la relación.

Los **objetivos** formulados deben estar relacionados y de acorde con el planteamiento de las preguntas de estudio, ya que el propósito es brindar soluciones y llegar a conclusiones mediante la investigación realizada en todo el proceso de estudio de la realidad problemática (Hernández et al., 2016)

Se planteó el siguiente **objetivo general**: Determinar la relación significativa entre el estrés y el rendimiento laboral del personal de la empresa Circolo Sportivo Italiano, Pueblo Libre, 2019.

En consecuencia, los **objetivos específicos** son: (1) Determinar la relación significativa entre el estrés y la motivación laboral del personal de la empresa Circolo Sportivo Italiano, Pueblo Libre, 2019, (2) Determinar la relación significativa entre el estrés y los resultados del trabajo del personal de la empresa Circolo Sportivo Italiano, Pueblo Libre, 2019, (3) Determinar la relación significativa entre el estrés y la competencia laboral del personal de la empresa Circolo Sportivo Italiano, Pueblo Libre, 2019 y (4) Determinar la relación significativa entre el estrés y el

comportamiento organizativo del personal de la empresa Circolo Sportivo Italiano, Pueblo Libre, 2019.

Las **hipótesis** son tentativas de respuestas de la investigación, con la finalidad de aceptar o rechazar dichas tentativas. Asimismo, se busca probar si existe o no relación entre las variables y dimensiones de estudio, según la problemática (Hernández et al., 2016).

Por consiguiente, la **hipótesis general** es: Existe relación significativa entre el estrés y el rendimiento laboral del personal de la empresa Circolo Sportivo Italiano, Pueblo Libre, 2019.

Asimismo, las **hipótesis específicas**, son: (1) Existe relación significativa entre el estrés y la motivación laboral del personal de la empresa Circolo Sportivo Italiano, Pueblo Libre, 2019, (2) Existe relación significativa entre el estrés y los resultados del trabajo del personal de la empresa Circolo Sportivo Italiano, Pueblo Libre, 2019, (3) Existe relación significativa entre el estrés y la competencia laboral del personal de la empresa Circolo Sportivo Italiano, Pueblo Libre, 2019 y (4) Existe relación significativa entre el estrés y el comportamiento organizativo del personal de la empresa Circolo Sportivo Italiano, Pueblo Libre, 2019

La figura 1 de Detalle gráfico de hipótesis formuladas gráfica el cómo está formulada la hipótesis general y las específicas, como podemos observar a continuación.

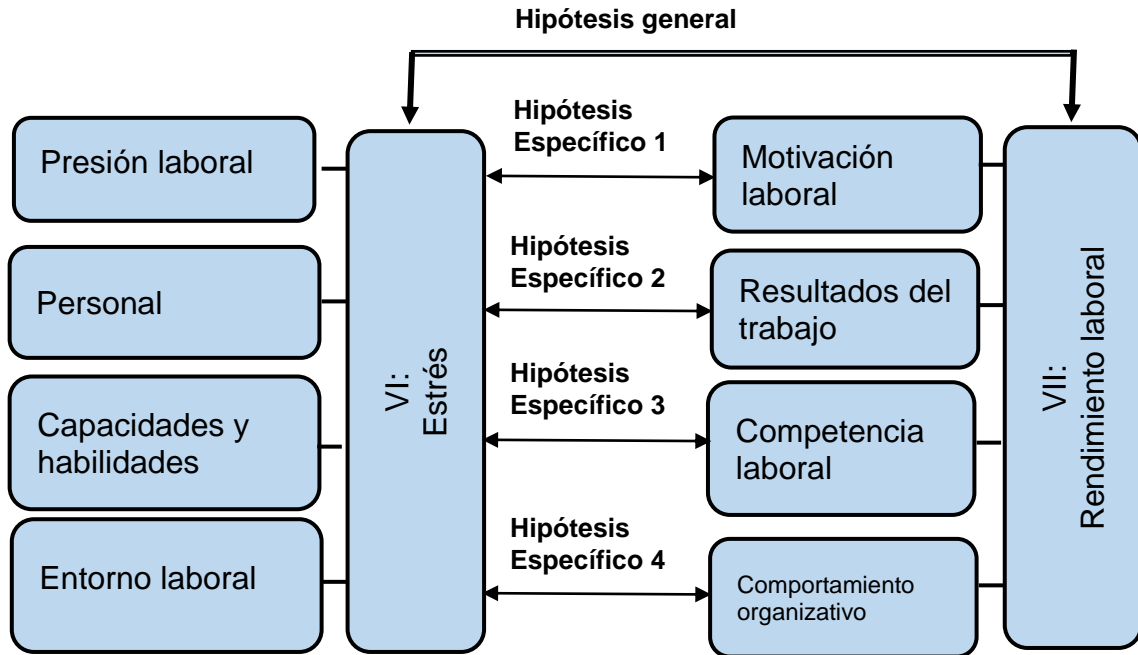


Figura 1. Detalle gráfico de hipótesis formuladas.

Fuente: Del Investigador.

Asimismo, se desarrolló la matriz de consistencia donde se estructura en un cuadro los problemas, objetivos, hipótesis, variables, dimensiones y el diseño metodológico de la tesis, la cual se encuentra en el ANEXO 3.

## II. MARCO TEÓRICO

Entre los principales **trabajos previos** desarrollados para el estudio tenemos:

Mohamed, Aly, Wagdy y Eldesoky (2018) en su artículo “El estrés laboral y el síndrome de agotamiento entre los trabajadores de la salud en cuidados intensivos” manifiesta que el agotamiento es producto de la sobrecarga de labores produciendo estrés en los colaboradores y que a ello se añade los conflictos para reducir dicho estrés se debe reducir o eliminar conflictos, mejorar las habilidades y capacidades, además de promover y difundir técnicas para relajarse y mejorar conductas.

En Estados Unidos (EEUU), Anderson (2016) en su trabajo de investigación para la Universidad de Phoenix, Estados Unidos, en su tesis titulada “La relación entre el locus de control y el estrés percibido con rendimiento de trabajo”, siendo el objetivo identificar la relación del locus y el estrés percibido en el rendimiento laboral, donde los trabajadores participantes fueron 86, el estudio fue relacional y enfoque cuantitativo. Asimismo, se utilizó la prueba estadística de Pearson/ análisis de correlación, que tuvo como resultado que no existe relación significativa del locus y estrés en el rendimiento laboral, sin embargo, la investigación proporciona información que la satisfacción del personal es determinante para mejorar el rendimiento laboral.

Lamb (2016) en su artículo “A longitudinal investigation of work environment stressors on the performance and wellbeing of office workers” objetivo identificar los estresores ambientales y mejorar el rendimiento laboral, mejorando el ambiente laboral, aplicando la motivación. Asimismo, concluye que se reduce el rendimiento laboral si no tenemos control o no reducimos el estrés ambiental, ya que los estresores reducen las capacidades del trabajador.

En Lima (Perú), Ching (2019) en su investigación para la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, en Huacho Perú, manifestó una tesis titulada “Estrés y rendimiento laboral en la oficina de bienestar universitario de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión – Huacho 2018”. Objetivo: identificar y analizar el nivel de estrés y satisfacción en el trabajo para el logro de



mejores resultados en la organización, el cual llega a una conclusión que toda organización debe comprender y estudiar el comportamiento del estrés en el individuo, ya que el estrés se origina por factores externos e internos, como: la situación económica, problemas familiares y horas extras o trabajos realizados fuera del horario, dicho resultado es mediante el cálculo de la Correlación de Pearson, obtuvieron el valor encontrado es de 0,85, siendo el valor de significancia 0,000 menor que 0,05 y se concluye que el Estrés laboral afecta significativamente al Rendimiento de los trabajadores administrativos. Así mismo, a través de la correcta decisión y el compromiso de la empresa frente a factores estresores mejoraría el rendimiento del colaborador y el lugar de trabajo, motivando al personal a obtener mejores resultados.

En Puno (Perú), Bautista (2017) en su trabajo de investigación para la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacané Puno Perú, en su tesis titulado “El estrés y el rendimiento laboral de los trabajadores de la municipalidad de Huatasani – Huancané Puno 2017”. La investigación fue de tipo aplicada, nivel descriptivo relacional con un diseño no experimental y la población y la muestra fue de 31 trabajadores, muestreo censal. Asimismo, tiene como objetivo determinar el grado de estrés y rendimiento del personal en la organización, ya que el personal percibe el estrés y la satisfacción con respecto a sus tareas. El rendimiento laboral influye en los ascensos, oportunidades de desarrollo y en la remuneración. La prueba Estadístico que se aplicó es el Chi cuadrado y que obtuvieron como valor 5.420a se obtuvo una significancia asintótica (bilateral) de 0.047, la cual es menor que 0.05, existe relación positiva directa y la fortaleza es moderada sobre el estrés y rendimiento laboral.

En Lima (Perú), Capcha (2017) en su investigación para la Universidad Privada Telesup, en Lima Perú, con su tesis “Capacitación de personal y su influencia en los niveles de estrés de los conductores de bus interprovincial de la empresa de transportes Salazar. Lima. 2016”. El tipo de investigación aplicada, enfoque cuantitativo e investigación no experimental tipo descriptivo-explicativo. Se plantea que el nivel de estrés de los conductores tiene solución y se puede lograr mediante la capacitación. Objetivo: determinar los efectos de la capacitación al personal y del

estrés, el cual repercute en los resultados de los trabajadores y de las empresas. Una vez recolectado los datos se sistematizaron estadísticamente por medio del software estadístico SPSS para el análisis, interpretación y conclusiones finales que se presentan detalladamente en la investigación. Conclusión: debido a la correlación de Spearman que devuelve un valor de -0.718, representando una buena asociación. Conclusión: la capacitación del personal realizada en el tiempo oportuno, organizado y planeado, con previa supervisión al personal permite reducir el nivel de estrés de los trabajadores en el desarrollo de sus responsabilidades mejorando así su rendimiento laboral, mejorando los resultados que beneficia a la empresa u organización.

En Huancavelica (Perú), Rupay (2016) en su investigación a la Universidad César Vallejo, en Huancavelica Perú, con el trabajo de investigación titulado “Estrés y el Rendimiento Laboral de los Trabajadores de la Municipalidad Provincial de Angaraes, Huancavelica, Perú – 2015”. Objetivo: determinar el nivel de relación del estrés y rendimiento laboral del personal. Se utilizó programa estadístico SPSS 21 y se utilizó el Chi cuadrado que tuvo como resultado 9,79 que demostró que existe relación significativa, siendo el valor  $p=0,044$ ,  $<0.05$ , se aplicó a una población de 60 trabajadores, siendo la muestra 30 y el muestreo fue no probabilístico. Por tanto, se concluye que los trabajadores deben ser motivados y valorados por la organización, para mejorar su rendimiento laboral y fortalecer su compromiso en el logro de sus tareas y resultados.

En cuanto a las **teorías relacionadas al tema**, es conveniente mencionar que para la variable 1 “estrés”, según la teoría del primer padre del estrés Hans Selye (1926) donde desarrollo que sin las capacidades de las personas, no se adaptarían a las labores y menos enfrentar cualquier síntoma del estrés. Descubrió que los colaboradores cuentan con variedades de dolencias o síntomas que están relacionadas al estrés, donde están atribuidos al esfuerzo del organismo de las personas. Por el cual, hay fases, como la alarma del estrés, donde el organismo desarrolla una serie de alteraciones fisiológicos y psicológicos, disminuyendo el rendimiento de los colaboradores, menos tolerancia, ahí es donde debemos tomar

decisiones, así también hay personas que pueden manejar y no les afecta. (Recuperado de: [http://www.ub.edu/psicologia\\_ambiental/unidad-4-tema-8-2-1](http://www.ub.edu/psicologia_ambiental/unidad-4-tema-8-2-1))

En cuanto a la Teoría de las expectativas, de acuerdo con Víctor Vroom, según Robbins y Judge (2013) refiere que la conducta y actitud de los individuos en la organización, ambiente laboral o en el desarrollo de las tareas está condicionada a la percepción de ellas, si es positiva estarán motivados a lograr resultados, ya que ello satisface sus necesidades a través de las recompensas mejorando el rendimiento de los colaboradores. Siendo un factor importante el trato y la congruencia en la toma de decisiones de la empresa.

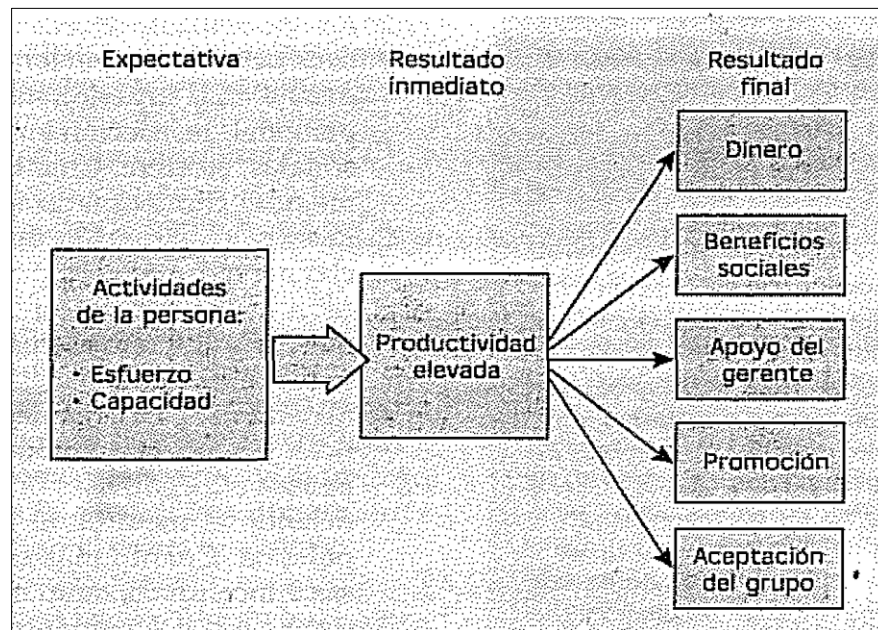


Figura 2. Modelo de expectativa.

Fuente: Chiavenato (2007).

En cuanto a las teorías relacionadas al tema, es conveniente mencionar que para la variable 2 “rendimiento laboral”, según la teoría de la motivación - higiene, como ha sido escrita por el autor **Herzberg** (1959) nos da entender que el rendimiento laboral está relacionado con los factores de higiene, a los sentimientos negativos o de insatisfacción que el personal asegura experimentar en las labores de sus áreas, donde Herzberg manifiesta que se debe eliminar o prevenir los peligros por la salud de los colaboradores, mediante la supervisión, relaciones interpersonales, el trabajo

físico, evaluando las remuneraciones y la seguridad, el cual debe brindarse a los colaboradores (Manso, 2002).

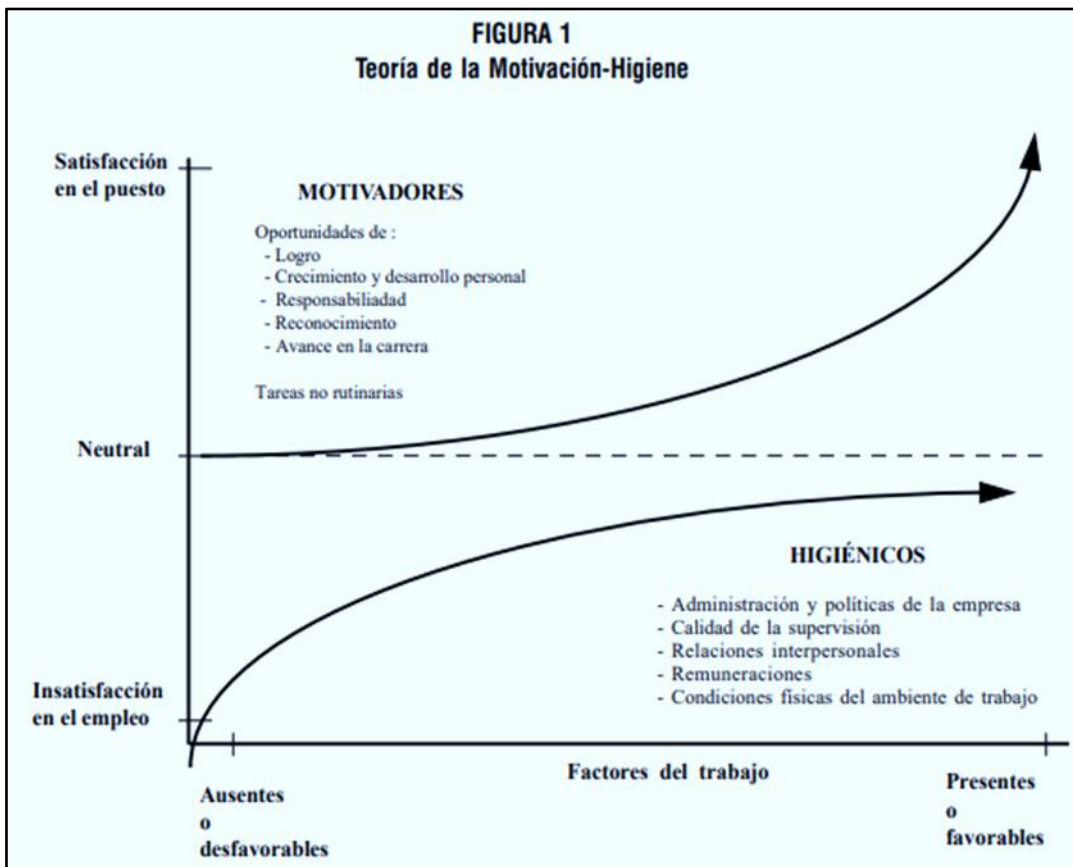


Figura 3. La teoría de la motivación – Higiene.

Fuente: Manso (2002).

A continuación detallamos los **conceptos teóricos** que respaldan a la investigación, los cuales están representadas por las variables, dimensiones e indicadores que se desarrolló en la investigación.

El **estrés** según Barradas, Delgadillo, Gutiérrez, Posadas, García, López y Denis (2018) se produce a la extensión o bajo presión que se encuentra en el entorno laboral de la empresa, donde las personas tienen el poder adaptiva emocional y biológica ante situaciones de sobrellevar, de esta manera llega a un equilibrio tomando conciencia al entorno que le está rodeando, como sus objetivos y teniendo en cuenta el valor de sus capacidades. Por estas razones es muy interesante que todos los trabajadores aprendan a tomar precauciones y dominar el estrés. Tiene

que tomar conciencia, porque puede correr el riesgo su salud y su estado emocional, mientras que usted este informado y lo pone en la práctica correcta podrá prevenirlo y tener una mejor vida satisfactoria.

Asimismo, el estrés es el síndrome o conjunto de reacciones fisiológicas generadas por reacciones al entorno exterior, relacionadas a la presión laboral, aspectos personales, capacidades del individuo, o el entorno laboral.

Según Vidal (2019) considera que el estrés se da en el medio interno y externo de la organización, influyendo en la actitud, el comportamiento, el desempeño y en la productividad del colaborador. Asimismo, el buen trato, la buena relación con los clientes internos y externos, el comportamiento y actitud del personal, son indicadores que se deben prestar atención para reducir el estrés y así mejorar el rendimiento, desempeño y productividad. Por tanto, no debemos olvidar que el estrés a veces se produce ante las necesidades y la incapacidad de afrontar con las responsabilidades y que en ocasiones altera el comportamiento y conducta de los individuos.

Häusl, Balsevich, Gassen y Schmidt (2019) en su artículo Una relación molecular entre el estrés y los trastornos metabólicos, refiere que el estrés ha incrementado y perjudica la salud de la sociedad, ya que afecta no solo en el entorno del individuo sino en todos los ámbitos de su desarrollo, por el cual se debe prevenir cuando se presentan los síntomas a través de terapias entre otros.

Meija, Gubbels, Schaveling, Almela y Vugt (2018) en su artículo manifiesta que la carga de trabajo, la recompensa baja de parte de la empresa y el compromiso alto del trabajador son causantes de estrés, y para reducir ello, se debe evaluar la carga de trabajo y los resultados.

Pearsson, Jäderlind, Höijer, Ljótsson, Carlbring y Andersson (2019) en su artículo menciona que el estrés laboral influye en la salud mental del trabajador, por ende, afecta en el desempeño del trabajador y en los resultados de la organización.

Para Kollmann, Stöckmann y Kensbock (2019) en su artículo manifiesta que los factores estresantes se originan por trastornos de sueño y afectan en el bienestar

del trabajador dificultando su desempeño, debido a la falta de capacidad de enfrentar y reducir dicho estrés.

Dimensión Uno: **Presión laboral**, según Salvador (2016) refiere que es consecuencia del aumento y exigencias de las tareas perjudicando su integridad psíquica, dicha situación si es frecuente o se repite aumenta la tensión influyendo en el desempeño, por ende, debe haber límites en funciones, tareas y ámbito para organizar el tiempo y planificar las tareas.

Kodom (2018) en su artículo sobre la presión laboral indica que se produce por la demanda del trabajo influyendo en la salud del trabajador, para reducir la presión las organizaciones deben monitorear y reestructuras los procesos, los cuales deben ser evaluados.

Marois, Cloutier, Saunier, Godillon, Lafond, y Vachon (2019) en su artículo menciona que la inseguridad en el trabajo afecta al trabajador, ya que ello le produce estrés al identificar zonas de trabajos inseguros influyendo en la capacidad y en el desempeño laboral.

Dimensión Dos: **Personal** de acuerdo con Pérez (2018) para que una organización logre el crecimiento y éxito en el mercado necesita contar con el personal idóneo que tengan capacidades que requiera la empresa para el cumplimiento y el logro de las metas. Asimismo, si el personal no está identificado o satisfecho, disminuye su esfuerzo, siendo indiferente a logro de metas.

Adeniji, Salau, Awe y Oludayo (6 de marzo 2018) en su artículo indica que el personal en la organización desempeña un rol importante por las funciones y su rendimiento para lograr resultados, por ende, es importante mantener el clima laboral y capacitarlos.

Dimensión Tres: **Capacidades y habilidades**, De Alba (2015) manifiesta que las personas tienen capacidades y habilidades, refiriendo a la capacidad como el desarrollo de la memoria, pensamiento y lenguaje mientras que la habilidad es la forma del cómo se lleva acabo o desarrolla el conocimiento, el cual se puede evaluar el rendimiento y medir la producción de las tareas o funciones asignadas.

De acuerdo con Mikalef, Krogstie, Pappas y Pavlou (s.f.) en su artículo sobre las capacidades y habilidades indica que los individuos al desarrollarlo y lograr su empleabilidad mejoran y desarrollan mejor su desempeño, lo cual es una ventaja competitiva para las empresas.

Dimensión Cuatro: **Entorno laboral** indica Pérez (2018) menciona que el entorno laboral influencia en el comportamiento de las organizaciones y del personal, entonces, las condiciones de trabajo repercuten en la comunicación interna, la responsabilidad y el compromiso del personal en realizar sus labores, si el entorno es favorable influye en el bienestar del personal.

De acuerdo con Wu, Li, Liu, Liu, Cao y Jia (2018) en su artículo con referente al entorno laboral menciona que los trabajadores desarrollan y afianzan relaciones emocionales en su ambiente de trabajo, las cuales son básicas para mantener la satisfacción.

**Rendimiento laboral**, según Alles (2015) es una ventaja que toda organización aspira tener, ya que ello se refleja en la productividad y en los resultados. Así también los resultados de una organización son el reflejo de la capacidad del rendimiento de sus colaboradores, es decir si los colaboradores alcanzan sus metas y objetivos la organización logra cumplir con el objetivo empresarial. Por ello, toda organización debe buscar la forma de comprometer a sus colaboradores al logro de los objetivos para alcanzar resultados favorables a la organización.

Asimismo, el rendimiento laboral es el proceso relacionado con la evaluación de las personas que integran una organización; para ello las empresas identifican la motivación laboral, el desempeño laboral, la competencia laboral y la conducta laboral.

Möser, Glauser y Becker (2019) en su artículo manifiesta que en el mercado laboral se valora el aprendizaje y la formación profesional, debido a la importancia que existe en las ofertas de trabajo, ya que de ello dependerá el rendimiento del personal a elegir.

Gul, Muhammad, Liu, Rehman y Jebran (2018) en su artículo menciona que la satisfacción que el colaborador tiene al realizar su trabajo mejora su rendimiento

que depende de la cultura y la práctica de normas que a su vez favorecen al clima laboral, obteniendo así resultados favorables.

Singh y Singh (2018) en su artículo indica que para obtener resultados favorables para la organización se tiene que aplicar la reingeniería y mejora continua en las tareas y puestos de trabajo, de manera que podamos anticiparnos a los hechos y tomar decisiones asertivas y lograr resultados.

Lado y Alonso (2017) en su artículo manifiesta que la conciencia y la estabilidad emocional del trabajador tienen influencia en el rendimiento, por ende, es importante tomar en cuenta en la delegación, selección y designación del personal, para tener mejores resultados.

Kim, Hur, Moon y Jun (2017) en su artículo menciona que la percepción de los trabajadores sobre el trabajo que desempeñan influencia en el rendimiento del colaborador, por ende, las emociones que perciben deben ser favorables para obtener resultados positivos.

Dimensión Uno: **Motivación laboral** según Medina (2018) la motivación se basa al esfuerzo e impulso que se tiene para lograr el objetivo y metas personales, así como satisfacer las necesidades. Por ende, para lograr un desempeño óptimo de los trabajadores la base es la motivación.

De acuerdo con Andreas (2019) en su artículo hace referencia sobre la motivación laboral, donde menciona que el comportamiento innovador en el trabajo de los colaboradores contribuye en la organización por ende deben aplicar técnicas para motivarlos a través de la autonomía.

Dimensión Dos: **Resultados del trabajo** de acuerdo con Medina (2018) los resultados del trabajo es una estrategia que toma las organizaciones para premiar, retribuir y/o compensar el logro de las metas y el desempeño del colaborador en las tareas asignadas, el cual es en función a los resultados que ha alcanzado en forma grupal o individual.



Para Wang, Luan y Jia (diciembre de 2019) menciona que los resultados del trabajo están influenciados por factores subjetivos como la satisfacción y el comportamiento, influyendo en el rendimiento del trabajador.

Dimensión Tres: **Competencia laboral** de acuerdo con Alles (2018) las competencias son características, habilidades y cualidades propias de las personas, el cual puede ser orientado para mejorar o cambiar las capacidades del personal a través del comportamiento y así lograr el buen desempeño.

Asimismo, continúa Chanapai y Suttawet (11 de febrero de 2018) en su artículo menciona que la competencia laboral es propias de los trabajadores, son quienes a través de su desempeño y rendimiento laboral demuestran el nivel de sus competencias y lograr resultados.

Dimensión Cuatro: **Comportamiento organizativo** según Pérez (2018) el comportamiento organizativo está conformados por las personas que laboran en la organización, al cual se realiza el estudio del comportamiento ya sea de manera grupal o individual. Asimismo, el propósito del comportamiento organizativo es de poder modificar la conducta para inducir al logro de los resultados en la productividad, mejorando las relaciones interpersonales, colaboración y adaptación del personal.

Para Andreas (2019) en su artículo menciona que el comportamiento del colaborador se ve influenciado por su entorno, por ende, las organizaciones aplican técnicas que ayuden a mejorar, moldear y adaptar, conductas y actitudes de los trabajadores orientados a los resultados empresariales.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1 Tipo y diseño de investigación

El **enfoque fue cuantitativo**, porque se recolectaron datos para luego ser procesados por herramientas estadísticas y medir las variables (Sánchez & Reyes, 2002).

El **tipo fue aplicada**, porque estudia teorías existentes para brindar soluciones en el contexto de estudio (Rodríguez, 2005). Asimismo, tiene la finalidad contribuir con la sociedad a través de la investigación aportando conocimiento e información de las variables en estudio.

El **nivel fue descriptivo**, ya que describe la realidad problemática del estudio (Hernández, 2014) y **correlacional** porque analiza la existencia de la relación entre variables (Bernal, 2010).

El **diseño fue no experimental**, según Hernández, Fernández y Baptista (2014), no manipula las variables de investigación para generar resultados,

El **corte fue transversal**, Hernández, Fernández y Baptista (2014), refiere que se da cuando la toma o recopilación de datos se toma en un tiempo determinado y una sola vez.

#### 3.2 Variables y operacionalización

Debido a que el estudio es de nivel correlacional, se presentan dos variables, siendo:

Variable 1: Estrés que cuenta con las siguientes dimensiones: Presión laboral, Personal, Capacidades y habilidades, y Entorno laboral. Además, cabe mencionar que la variable 1 es cualitativa, el cual ha sido cuantificado utilizando la escala de Likert considerando 5 niveles y la medida ha sido ordinal.

Variable 2: Rendimiento laboral que cuenta con las siguientes dimensiones: Motivación laboral, Resultados del trabajo, Competencia laboral y Comportamiento organizativo. Se hace mención que la variable 2 es cualitativa, el cual ha sido

cuantificada utilizando la escala de Likert considerando 5 niveles y la medida ha sido ordinal.

Para ello, se desarrolló una matriz de operacionalización de variables, lo cual, se encuentra en el ANEXO 1.

### 3.3 Población, muestra y muestreo

La **población** estuvo conformada por 50 trabajadores de la organización Circolo Sportivo Italiano. Tamayo (2004) La población. Es el total de individuos, que se encuentren en el lugar de estudio. Dicho de otro modo, la población está representada por la totalidad de los colaboradores de la realidad problemática.

Tabla 1  
*Distribución de la población – colaboradores de la empresa Circolo Sportivo Italiano.*

Número	Área	Cantidad de colaboradores
1	Gerencia	1
2	Secretaría	1
3	Recepción	2
4	Caja	2
5	Contabilidad	1
6	Deportes	3
7	Logística	2
8	Vigilancia	14
9	Mantenimiento y Limpieza	24
TOTAL		50

Fuente: Planilla de la empresa Circolo Sportivo Italiano.

**Criterios de inclusión**, en el desarrollo de la investigación sobre el estrés y su relación en el rendimiento laboral del personal de la empresa Circolo Sportivo Italiano, Pueblo Libre, 2019., se tomó como población a todo el personal de las áreas de gerencia, administrativas y operativas de la empresa (50 colaboradores), según la planilla al 31 de diciembre 2019.

Asimismo, en los **criterios de exclusión**, en el desarrollo de la investigación sobre el estrés y su relación en el rendimiento laboral del personal de la empresa Circolo Sportivo Italiano, Pueblo Libre, 2019., no se consideró a los socios y

profesores que participan y/o laboran en la empresa, ya que cuentan con otra modalidad de servicio, según la planilla al 31 de diciembre 2019.

La **muestra** representa una parte de la población, de ella se extrae la información para realizar el estudio de la investigación, asimismo se aplicarán la medición y observación en las variables del estudio (Bernal, 2010). El **muestreo** fue censal, y estuvo conformada por 50 colaboradores de la empresa Circolo Sportivo Italiano.

La muestra está constituida por 50 colaboradores, por lo que, se tomó como población a todo el personal de las áreas de gerencia, administrativas y operativas de la empresa, según la planilla al 31 de diciembre 2019.

### **3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad**

La recolección de datos se realizó mediante la **técnica** Encuesta. Bernal (2010) la encuesta es una técnica que se desarrolla a través de cuestionarios, los cuales son formulados con el objetivo de recopilar información de los individuos de estudio. Para, luego realizar las conclusiones.

El cuestionario es un **instrumento** que está conformado por preguntas relacionadas a las variables de estudio que se van a medir y que tienen la finalidad de recopilar información para lograr los objetivos de estudio, ya que un mal desarrollo de la formulación del cuestionario reduce la confiabilidad de la información obtenida (Bernal, 2010). En la investigación se utilizó como instrumento el Cuestionario (ANEXO 2), que constará de 24 preguntas para las variables, que son: (1) el estrés, y (2) Rendimiento laboral, además cabe señalar que las preguntas son ordinales. Como podemos observar en figura 4:

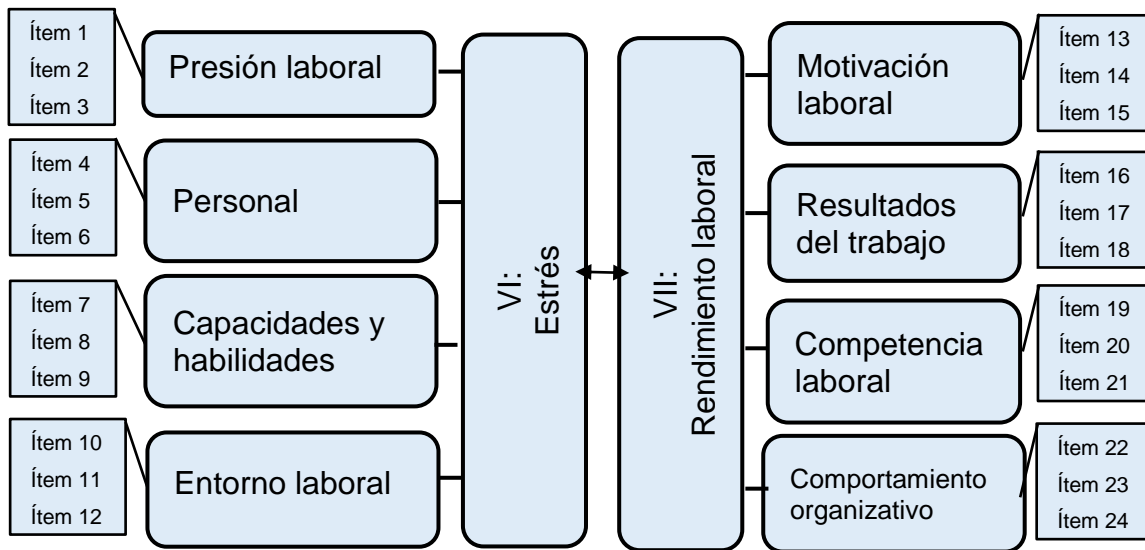


Figura 4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.

Fuente: Del Investigador.

Además, la **escala de respuestas** se desarrolló mediante la escala de Likert con cinco alternativas, siendo la escala de uno al cinco, el cual se aplicó para todas las preguntas. Como podemos observar en la Tabla 2.

Tabla 2  
*Escala de respuestas según la escala de Likert.*

Escala	Valor
1	Totalmente en desacuerdo
2	En desacuerdo
3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo
4	En acuerdo
5	Totalmente de acuerdo

Fuente: Cuestionario.

La **validez** del cuestionario se realizó a través del método de Juicio de Expertos. Bernal (2010) la validez de un instrumento de medición depende del cumplimiento de lo que se desea medir en el cuestionario para cumplir con los objetivos de la investigación, para inferir resultados. Por ende, para la validez del instrumento de medición se realizó por 7 jueces expertos (ANEXO 7) que evaluaron las preguntas

de acuerdos a la matriz de operacionalización de variables, que son profesionales en las ciencias sociales.

Asimismo, el resultado cualitativo se realizó a través de la validez V de Aiken donde se obtuvo el resultado de 0.998, el cual es el coeficiente de Aiken, que nos indica que el cuestionario es confiable. El cual podemos observar en el ANEXO 6.

La confiabilidad del cuestionario se basa en la coherencia del instrumento y para ello se realiza la medición de los objetos de estudio a través de las puntuaciones, el cual se puede aplicar una y otra vez, siendo desarrolladas por las personas, y de acuerdo a ello se deduce que el instrumento es o no confiable (Bernal, 2010).

**Alfa de Cronbach** es un coeficientes que calculan la confiabilidad del instrumento de investigación (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

Tabla 3

*Valoración de Alfa de Cronbach.* Valoración de Alfa de Cronbach.

-1,00	=	Correlación negativa perfecta.
-0,90	=	Correlación negativa muy fuerte.
-0,75	=	Correlación negativa considerable.
-0,50	=	Correlación negativa media.
-0,25	=	Correlación negativa débil.
-0,10	=	Correlación negativa muy débil.
0,00	=	No existe correlación alguna entre las variables.
+0,10	=	Correlación positiva muy débil.
+0,25	=	Correlación positiva débil.
+0,50	=	Correlación positiva media.
+0,75	=	Correlación positiva considerable.
+0,90	=	Correlación positiva muy fuerte.
+1,00	=	Correlación positiva perfecta.

Fuente: Hernández, Fernández y Baptista, 2014.

De acuerdo a la Tabla 3, el coeficiente de **Alfa de Cronbach** general es de 0,867, por lo que según Hernández, Fernández y Baptista (2014), su valoración es considerable. Se determinó el Alfa de Cronbach para las dos variables, obteniendo el valor de 0,516 (considerable) para la variable 1 “estrés” y 0,930 (muy fuerte) para la variable 2 “Rendimiento laboral”. Un análisis más profundo se realizó al determinar el alfa de Cronbach de cada dimensión, obteniendo los valores de -4,30;

0,012; 0,297 y 0,108 para las dimensiones de la variable 1 “estrés” (presión laboral, personal, capacidades y habilidades y entorno laboral, respectivamente) y 0,70; 0,815; 0,899 y 0,563 para las dimensiones de la variable 2 “rendimiento laboral” (motivación laboral, resultados del trabajo, competencia laboral y comportamiento organizativo, respectivamente). El cálculo estadístico puede ser verificado en el ANEXO 10.

Se consideró necesario realizar la prueba de **dos mitades de Guttman**, con el propósito de obtener una segunda opinión de confiabilidad, obteniendo el valor de 0,878 (considerable), cómo podemos observar en el ANEXO 11.

### **3.5 Procedimientos**

El procedimiento está basado en todo aquello que se realizó en la investigación y lo que conlleva a concluir en una hipótesis ya formulada. Para ello, en un primer inicio se solicitó permiso al gerente de la empresa para así recabar información sobre la realidad problemática e identificar las variables a estudiar; así como delimitar las dimensiones e indicadores que ayuden a direccionar la investigación, luego se prosiguió a formular los problemas, objetivos e hipótesis. Para tener respaldo en la investigación se utilizó libros, teorías, tesis y artículos que contribuyen en el marco teórico. Asimismo se desarrolló el instrumento lo que fue validado por el juicio de expertos y el valor de Aiken, que demostró que la aplicación es confiable, el cual se aplicó con previo permiso a la gerencia, lo que respondió con una carta emitida el 04 de setiembre 2019, donde autoriza la aplicación de la encuesta. ANEXO 8.

Luego de recopilar información a través de la encuesta aplicada a los trabajadores que se encuentran en planilla, siendo de información pública, el cual se desarrolló a través de llamadas telefónicas y de forma presencial a algunos trabajadores que laboraron con permiso en la empresa los días miércoles y jueves de cada semana, por los que se realizó en un aproximado de 2 semanas. Posterior, la data se pasó a un Excel, información que se emigro al SPSS Versión 22, donde se obtuvo los resultados de alfa de Cronbach y el nivel de correlación que hay entre

las variables y dimensiones, por ende, se obtuvo conclusiones que están planteadas en los objetivos e hipótesis, de acuerdo a lo esperado.

### **3.6 Método de análisis de datos**

Se aplicó la **prueba de normalidad**, de Kolmogorov-Smirnov, porque participaron 50 trabajadores (se aplica cuando la muestra es mayor a cuarenta), el valor de significación asintótica es menor a 0,05 los valores serán no normales, por ende, la variable 1 “estrés” no contiene datos normales puesto que su coeficiente de Kolmogorov-Smirnov fue de 0,000; asimismo, la variable 2 “rendimiento laboral” tampoco presentó datos normales, siendo su coeficiente de Kolmogorov-Smirnov de 0,000.

En los datos **descriptivos generales**, se muestran los datos de rango, mínimo, máximo, media, desviación estándar y varianza. Asimismo, se desarrollaron datos **descriptivos por ítem** (tablas de frecuencia), donde se observa la frecuencia, porcentaje, porcentaje válido y porcentaje acumulado, de cada ítem con relación a la valoración (escala de Likert) de las respuestas dadas en el cuestionario.

Se llevó a cabo la **prueba de hipótesis**, a través del estadístico rho de Spearman porque se trabajó con variables cualitativas, al cual se asignó un valor numeral para el SPSS y lo que se busca es determinar la relación que existe entre la variable 1 y las dimensiones de la variable 2, siendo los resultados del valor de significación asintótica menor a 0,050, el cual da validez a la hipótesis planteada de que existe relación.

Por tanto, el nivel de correlación se determinó mediante el coeficiente de correlación y para la valoración de los resultados obtenidos se aplicó la siguiente tabla de valoración, según Hernández, Fernández y Baptista (2014).



Tabla 3

*Valoración de Alfa de Cronbach.*

---

-1,00	=	Correlación negativa perfecta.
-0,90	=	Correlación negativa muy fuerte.
-0,75	=	Correlación negativa considerable.
-0,50	=	Correlación negativa media.
-0,25	=	Correlación negativa débil.
-0,10	=	Correlación negativa muy débil.
0,00	=	No existe correlación alguna entre las variables.

---

+0,10	=	Correlación positiva muy débil.
+0,25	=	Correlación positiva débil.
+0,50	=	Correlación positiva media.
+0,75	=	Correlación positiva considerable.
+0,90	=	Correlación positiva muy fuerte.
+1,00	=	Correlación positiva perfecta.

---

Fuente: Hernández, Fernández y Baptista, 2014.

### **3.7 Aspectos éticos**

Los criterios para el desarrollo de una investigación, según Hernández, Fernández y Baptista (2014) refiere que es importante por varios motivos, ya que lo que se busca resolver un problema, formular teorías o incentivar nuevas investigaciones, su desarrollo e importancia depende de cada investigador y de las personas, por ende podemos determinar ciertos criterios que fueron adaptados de Ackolf (1973) y Miller y Salking (2002), lo cual conlleva a continuar con la investigación, siendo la conveniencia y relevancia social, que puede tener dicha investigación frente a la realidad problemática, implicancias prácticas de aportar o ayudar en el contexto, valor teórico fundamentado a través de libros, artículos, tesis y revistas, utilidad metodológica basada en la utilización y aplicación de métodos científicos para obtener resultados.

Asimismo, la veracidad de los resultados obtenidos se basó en la prueba de hipótesis, para lo cual, se aplicó el Rho de Spearman, con respecto a la recopilación de datos se realizó mediante encuestas con un cuestionario de 24 preguntas que fue validado mediante el juicio de expertos y el valor de Aiken. La información y el marco teórico se han fundamentado con definiciones de libros, artículos, revistas y

tesis, lo cual fueron parafraseadas, a lo que también se realizó las citas. La investigación se desarrolló conforme a los protocolos de la investigación de la Universidad y según el Manual APA séptima edición con respeto, claridad y transparencia en todo el proceso de la investigación, basado en los principios éticos y morales, para evitar similitudes se hizo uso del TURNITIN, periódicamente y así evaluar las incidencias.

Para la aplicación de la encuesta a través del cuestionario que fueron procesados sin ser manipuladas, con el propósito de realizar una investigación que cumpla con las expectativas, que contribuya en la mejora continua y desarrollo en el mercado; además se realizó el **consentimiento informado** a los trabajadores, dicho documento se observa en el ANEXO 5.

#### IV. RESULTADOS

**Prueba de Normalidad**, en ello podemos observar la desviación estándar y realizar el análisis; para el análisis no paramétricos no se requieren presupuestos para la distribución poblacional, ya que pueden ser distribuciones no normales, además no es necesario que las variables estén medidas por intervalos también puedes ser analizados por datos ordinales y nominales, determinadas por escalas (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

Tabla 4

*Normalidad: Kolmogorov-Smirnov para una muestra.*

		V1: Estrés	V2: Rendimiento laboral
N		50	50
Parámetros normales <sup>a,b</sup>	Media	4,06	4,16
	Desviación estándar	,424	,548
Máximas diferencias extremas	Absoluta	,436	,375
	Positivo	,436	,375
	Negativo	-,384	-,305
Estadístico de prueba		,436	,375
Sig. asintótica (bilateral)		,000 <sup>c</sup>	,000 <sup>c</sup>

Fuente: SPSS Versión 22.

En la prueba de normalidad, de Kolmogorov-Smirnov, se observa que el valor de significación asintótica es menor a 0,05 los valores serán no normales, por ende, la variable 1 “estrés” no contiene datos normales puesto que su coeficiente de Kolmogorov-Smirnov fue de 0,000; asimismo, la variable 2 “rendimiento laboral” tampoco presento datos normales, siendo su coeficiente de Kolmogorov-Smirnov de 0,000.

## Estadísticos descriptivos generales.

Tabla 5  
*Estadísticos descriptivos.*

Preguntas, variables y dimensiones.	N	Rango	Mínimo	Máximo	Media	Desviación estándar	Varianza
	Estadístico	Estadístico	Estadístico	Estadístico	Estadístico	Error estándar	Estadístico
P1: Los colaboradores de la empresa cuando realizan su trabajo bajo presión perjudican su salud psicológica y social.	50	4	1	5	3,48	,172	1,216
P2: EL aumento de carga de trabajo para el colaborador que desempeña con eficiencia su trabajo no siempre es favorable.	50	4	1	5	4,10	,122	,863
P3: Organizar el tiempo de trabajo y planificar las tareas son estrategias que reducen el estrés.	50	4	1	5	3,80	,176	1,245
P4: El estrés laboral en el personal influye en el desempeño por la disminución del esfuerzo y el agotamiento.	50	3	2	5	3,96	,118	,832
P5: El clima laboral es saludable si se reduce el estrés a través del manejo de conflictos e indiferencias.	50	3	2	5	4,12	,109	,773
P6: La insatisfacción y el agotamiento del trabajador influye en desempeño de sus tareas y roles, teniendo resultados poco favorables para la empresa.	50	2	3	5	4,48	,077	,544
P7: La aplicación de evaluación según desempeño permite generar seguridad e identidad en el trabajador, motivando a desempeñar su función con compromiso.	50	4	1	5	3,84	,147	1,037
P8: Promover el desarrollo profesional en la empresa favorece a la estabilidad social, emocional y física del trabajador.	50	4	1	5	4,10	,122	,863
P9: El rendimiento de los trabajadores depende de las capacidades y habilidades para producir los servicios.	50	4	1	5	3,80	,178	1,262
P10: La empresa debe promover la comunicación e interacción del personal para reducir conflictos a futuro.	50	3	2	5	3,96	,118	,832
P11: El estrés influencia en el entorno laboral reduciendo el compromiso y el grado de responsabilidad del trabajador en sus tareas.	50	3	2	5	4,08	,117	,829
P12: El bienestar del personal se refleja en el comportamiento con sus compañeros, en su trabajo y en su desempeño.	50	2	3	5	4,48	,077	,544
P13: El nivel de satisfacción del personal permite a la empresa tomar medidas para mejorar los resultados y la percepción de la empresa.	50	3	2	5	3,82	,102	,720
P14: El rendimiento laboral puede reducir si los trabajadores no están motivados (Reconocimientos e incentivos) y se sienten inseguros en el desempeño de sus funciones.	50	2	3	5	4,24	,084	,591
P15: La empresa tiene el compromiso de promover el liderazgo en sus trabajadores para cumplir con los objetivos y resultados.	50	2	3	5	4,18	,089	,629

P16: Los trabajadores que reducen o saben gestionar el nivel de estrés tienen un desempeño eficaz y eficiente.	50	3	2	5	3,96	,103	,727	,529
P17: Uno de los estresores es el tiempo de desarrollo de las tareas que podrían ser inadecuados por la falta de evaluación y criterios. El tiempo en ocasiones debe ser flexible.	50	2	3	5	4,20	,081	,571	,327
P18: El ambiente laboral que percibe el trabajador y cómo se siente se refleja en los resultados de su labor.	50	2	3	5	4,24	,093	,657	,431
P19: Las habilidades operativas del personal deben ser de acorde al perfil del puesto, para obtener mejores resultados.	50	2	3	5	4,12	,068	,480	,230
P20: El personal que está orientado al logro de resultados está comprometido con la empresa y se esforzará por el cumplimiento.	50	2	3	5	4,12	,068	,480	,230
P21: La aspiración laboral que tiene el personal es autónoma, ello depende de los parámetros que la empresa determine para lograr los resultados.	50	2	3	5	3,96	,070	,493	,243
P22: La productividad es resultado de los trabajadores, el cual se espera que siempre sea favorable, para ello se debe capacitar y evaluar al personal antes, durante y después del desempeño.	50	3	2	5	3,94	,083	,586	,343
P23: La rotación del personal debe ser una decisión tomada bajo criterios de evaluación de capacidad, habilidades, adaptabilidad, flexibilidad y situación del trabajador.	50	2	3	5	4,28	,070	,497	,247
P24: El afianzamiento de las relaciones sociales y la colaboración que existe en el equipo, es saludable para toda empresa, ya que su dirección es el logro de resultados.	50	2	3	5	4,14	,095	,670	,449
D1: Presión laboral	50	2	3	5	3,86	,081	,572	,327
D2: Personal	50	2	3	5	4,22	,072	,507	,257
D3: Capacidades y habilidades	50	2	3	5	3,92	,085	,601	,361
D4: Entorno laboral	50	2	3	5	4,20	,076	,535	,286
D5: Motivación laboral	50	2	3	5	4,08	,075	,528	,279
D6: Resultados del trabajo	50	2	3	5	4,16	,083	,584	,341
D7: Competencia laboral	50	2	3	5	4,12	,068	,480	,230
D8: Comportamiento organizativo	50	2	3	5	4,08	,075	,528	,279
V1: Estrés	50	2	3	5	4,06	,060	,424	,180
V2: Rendimiento laboral	50	2	3	5	4,16	,078	,548	,300
N válido (por lista)	50							

Fuente: SPSS Versión 22.





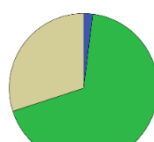
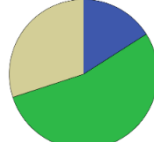
De acuerdo con la tabla 5, la columna “N” representa el número de casos válidos, el cual es igual a la cantidad de colaboradores encuestados, también podemos observar que las preguntas con mejor aceptación son: P5, P6, P8, P11, P12 P14, P15, P17, P18, P19, P20, P23 y P24 y de menor aceptación P1.

Los **resultados descriptivos ítem por ítem**, se aprecian en la Tabla 6, donde se detalla la alternativa más respondida para cada una de las preguntas del cuestionario. Dicha información se encuentra con mayor detalle en el anexo 14.

Tabla 6  
*Resultados descriptivos ítem por ítem.*

<p>Pregunta 1.- El <b>26%</b> de los encuestados se muestra <b>Totalmente de acuerdo</b> con el enunciado “Los colaboradores de la empresa cuando realizan su trabajo bajo presión perjudican su salud psicológica y social”.</p>	 <ul style="list-style-type: none"> <li><span style="color: blue;">■</span> Totalmente en desacuerdo</li> <li><span style="color: green;">■</span> En desacuerdo</li> <li><span style="color: tan;">■</span> Ni de acuerdo ni en desacuerdo.</li> <li><span style="color: purple;">■</span> De acuerdo</li> <li><span style="color: yellow;">■</span> Totalmente de acuerdo</li> </ul>
<p>Pregunta 2.- El 42% de los encuestados se muestra <b>De acuerdo</b> con el enunciado “EL aumento de carga de trabajo para el colaborador que desempeña con eficiencia su trabajo no siempre es favorable”.</p>	 <ul style="list-style-type: none"> <li><span style="color: blue;">■</span> Totalmente en desacuerdo</li> <li><span style="color: green;">■</span> Ni de acuerdo ni en desacuerdo.</li> <li><span style="color: tan;">■</span> De acuerdo</li> <li><span style="color: purple;">■</span> Totalmente de acuerdo</li> </ul>
<p>Pregunta 3.- El 38% de los encuestados se muestra <b>Totalmente de acuerdo</b> con el enunciado “Organizar el tiempo de trabajo y planificar las tareas son estrategias que reducen el estrés”.</p>	 <ul style="list-style-type: none"> <li><span style="color: blue;">■</span> Totalmente en desacuerdo</li> <li><span style="color: green;">■</span> En desacuerdo</li> <li><span style="color: tan;">■</span> Ni de acuerdo ni en desacuerdo.</li> <li><span style="color: purple;">■</span> De acuerdo</li> <li><span style="color: yellow;">■</span> Totalmente de acuerdo</li> </ul>
<p>Pregunta 4.- El 38% de los encuestados se muestra <b>De acuerdo</b> con el enunciado “El estrés laboral en el personal influye en el desempeño por la disminución del esfuerzo y el agotamiento”.</p>	 <ul style="list-style-type: none"> <li><span style="color: blue;">■</span> En desacuerdo</li> <li><span style="color: green;">■</span> Ni de acuerdo ni en desacuerdo.</li> <li><span style="color: tan;">■</span> De acuerdo</li> <li><span style="color: purple;">■</span> Totalmente de acuerdo</li> </ul>
<p>Pregunta 5.- El 46% de los encuestados se muestra <b>De acuerdo</b> con el enunciado “El clima laboral es saludable si se reduce el estrés a través del manejo de conflictos e indiferencias”.</p>	 <ul style="list-style-type: none"> <li><span style="color: blue;">■</span> En desacuerdo</li> <li><span style="color: green;">■</span> Ni de acuerdo ni en desacuerdo.</li> <li><span style="color: tan;">■</span> De acuerdo</li> <li><span style="color: purple;">■</span> Totalmente de acuerdo</li> </ul>
<p>Pregunta 6.- El 50% de los encuestados se muestra <b>Totalmente de acuerdo</b> con el enunciado “La insatisfacción y el agotamiento del trabajador influye en desempeño de sus tares y roles, teniendo resultados poco favorables para la empresa”.</p>	 <ul style="list-style-type: none"> <li><span style="color: blue;">■</span> Ni de acuerdo ni en desacuerdo.</li> <li><span style="color: green;">■</span> De acuerdo</li> <li><span style="color: tan;">■</span> Totalmente de acuerdo</li> </ul>
<p>Pregunta 7.- En los encuestados se muestra 32% <b>Totalmente de acuerdo</b> y 32% <b>De acuerdo</b> con el enunciado “La aplicación de evaluación según desempeño permite generar seguridad e identidad en el trabajador, motivando a desempeñar su función con compromiso”.</p>	 <ul style="list-style-type: none"> <li><span style="color: blue;">■</span> Totalmente en desacuerdo</li> <li><span style="color: green;">■</span> En desacuerdo</li> <li><span style="color: tan;">■</span> Ni de acuerdo ni en desacuerdo.</li> <li><span style="color: purple;">■</span> De acuerdo</li> <li><span style="color: yellow;">■</span> Totalmente de acuerdo</li> </ul>
<p>Pregunta 8.- El 42% de los encuestados se muestra <b>De acuerdo</b> con el enunciado “Promover el desarrollo profesional en la empresa favorece a la estabilidad social, emocional y física del trabajador”.</p>	 <ul style="list-style-type: none"> <li><span style="color: blue;">■</span> Totalmente en desacuerdo</li> <li><span style="color: green;">■</span> Ni de acuerdo ni en desacuerdo.</li> <li><span style="color: tan;">■</span> De acuerdo</li> <li><span style="color: purple;">■</span> Totalmente de acuerdo</li> </ul>

<p>Pregunta 9.- El 40% de los encuestados se muestra <b>Totalmente de acuerdo</b> con el enunciado “El rendimiento de los trabajadores depende de las capacidades y habilidades para producir los servicios”.</p>	 <ul style="list-style-type: none"> <li><span style="color: blue;">■</span> Totalmente en desacuerdo</li> <li><span style="color: green;">■</span> En desacuerdo</li> <li><span style="color: tan;">■</span> Ni de acuerdo ni en desacuerdo.</li> <li><span style="color: purple;">■</span> De acuerdo</li> <li><span style="color: yellow;">■</span> Totalmente de acuerdo</li> </ul>
<p>Pregunta 10.- El 38% de los encuestados se muestra <b>De acuerdo</b> con el enunciado “La empresa debe promover la comunicación e interacción del personal para reducir conflictos a futuro”.</p>	 <ul style="list-style-type: none"> <li><span style="color: blue;">■</span> En desacuerdo</li> <li><span style="color: green;">■</span> Ni de acuerdo ni en desacuerdo.</li> <li><span style="color: tan;">■</span> De acuerdo</li> <li><span style="color: purple;">■</span> Totalmente de acuerdo</li> </ul>
<p>Pregunta 11.- El 44% de los encuestados se muestra <b>De acuerdo</b> con el enunciado “El estrés influencia en el entorno laboral reduciendo el compromiso y el grado de responsabilidad del trabajador en sus tareas”.</p>	 <ul style="list-style-type: none"> <li><span style="color: blue;">■</span> En desacuerdo</li> <li><span style="color: green;">■</span> Ni de acuerdo ni en desacuerdo.</li> <li><span style="color: tan;">■</span> De acuerdo</li> <li><span style="color: purple;">■</span> Totalmente de acuerdo</li> </ul>
<p>Pregunta 12.- El 50% de los encuestados se muestra <b>Totalmente de acuerdo</b> con el enunciado “El bienestar del personal se refleja en el comportamiento con sus compañeros, en su trabajo y en su desempeño”.</p>	 <ul style="list-style-type: none"> <li><span style="color: blue;">■</span> Ni de acuerdo ni en desacuerdo.</li> <li><span style="color: green;">■</span> De acuerdo</li> <li><span style="color: tan;">■</span> Totalmente de acuerdo</li> </ul>
<p>Pregunta 13.- El 52% de los encuestados se muestra <b>De acuerdo</b> con el enunciado “El nivel de satisfacción del personal permite a la empresa tomar medidas para mejorar los resultados y la percepción de la empresa”.</p>	 <ul style="list-style-type: none"> <li><span style="color: blue;">■</span> En desacuerdo</li> <li><span style="color: green;">■</span> Ni de acuerdo ni en desacuerdo.</li> <li><span style="color: tan;">■</span> De acuerdo</li> <li><span style="color: purple;">■</span> Totalmente de acuerdo</li> </ul>
<p>Pregunta 14.- El 60% de los encuestados se muestra <b>De acuerdo</b> con el enunciado “El rendimiento laboral puede reducir si los trabajadores no están motivados (Reconocimientos e incentivos) y se sienten inseguros en el desempeño de sus funciones”.</p>	 <ul style="list-style-type: none"> <li><span style="color: blue;">■</span> Ni de acuerdo ni en desacuerdo.</li> <li><span style="color: green;">■</span> De acuerdo</li> <li><span style="color: tan;">■</span> Totalmente de acuerdo</li> </ul>
<p>Pregunta 15.- El 58% de los encuestados se muestra <b>De acuerdo</b> con el enunciado “La empresa tiene el compromiso de promover el liderazgo en sus trabajadores para cumplir con los objetivos y resultados”.</p>	 <ul style="list-style-type: none"> <li><span style="color: blue;">■</span> Ni de acuerdo ni en desacuerdo.</li> <li><span style="color: green;">■</span> De acuerdo</li> <li><span style="color: tan;">■</span> Totalmente de acuerdo</li> </ul>
<p>Pregunta 16.- El 54% de los encuestados se muestra <b>De acuerdo</b> con el enunciado “Los trabajadores que reducen o saben gestionar el nivel de estrés tienen un desempeño eficaz y eficiente”.</p>	 <ul style="list-style-type: none"> <li><span style="color: blue;">■</span> En desacuerdo</li> <li><span style="color: green;">■</span> Ni de acuerdo ni en desacuerdo.</li> <li><span style="color: tan;">■</span> De acuerdo</li> <li><span style="color: purple;">■</span> Totalmente de acuerdo</li> </ul>
<p>Pregunta 17.- El 64% de los encuestados se muestra <b>De acuerdo</b> con el enunciado “Uno de los estresores es el tiempo de desarrollo de las tareas que podrían ser inadecuados por la falta de evaluación y criterios. El tiempo en ocasiones debe ser flexible”.</p>	 <ul style="list-style-type: none"> <li><span style="color: blue;">■</span> Ni de acuerdo ni en desacuerdo.</li> <li><span style="color: green;">■</span> De acuerdo</li> <li><span style="color: tan;">■</span> Totalmente de acuerdo</li> </ul>
<p>Pregunta 18.- El 52% de los encuestados se muestra <b>De acuerdo</b> con el enunciado “El ambiente laboral que percibe el trabajador y cómo se siente se refleja en los resultados de su labor”.</p>	 <ul style="list-style-type: none"> <li><span style="color: blue;">■</span> Ni de acuerdo ni en desacuerdo.</li> <li><span style="color: green;">■</span> De acuerdo</li> <li><span style="color: tan;">■</span> Totalmente de acuerdo</li> </ul>

<p>Pregunta 19.- El 76% de los encuestados se muestra <b>De acuerdo</b> con el enunciado “Las habilidades operativas del personal deben ser de acorde al perfil del puesto, para obtener mejores resultados”.</p>	 <ul style="list-style-type: none"> <li><span style="color: blue;">■</span> Ni de acuerdo ni en desacuerdo.</li> <li><span style="color: green;">■</span> De acuerdo</li> <li><span style="color: gold;">■</span> Totalmente de acuerdo</li> </ul>
<p>Pregunta 20.- El 76% de los encuestados se muestra <b>De acuerdo</b> con el enunciado “El personal que está orientado al logro de resultados está comprometido con la empresa y se esforzará por el cumplimiento”.</p>	 <ul style="list-style-type: none"> <li><span style="color: blue;">■</span> Ni de acuerdo ni en desacuerdo.</li> <li><span style="color: green;">■</span> De acuerdo</li> <li><span style="color: gold;">■</span> Totalmente de acuerdo</li> </ul>
<p>Pregunta 21.- El 76% de los encuestados se muestra <b>De acuerdo</b> con el enunciado “La aspiración laboral que tiene el personal es autónoma, ello depende de los parámetros que la empresa determine para lograr los resultados”.</p>	 <ul style="list-style-type: none"> <li><span style="color: blue;">■</span> Ni de acuerdo ni en desacuerdo.</li> <li><span style="color: green;">■</span> De acuerdo</li> <li><span style="color: gold;">■</span> Totalmente de acuerdo</li> </ul>
<p>Pregunta 22.- El 72% de los encuestados se muestra <b>De acuerdo</b> con el enunciado “La productividad es resultado de los trabajadores, el cual se espera que siempre sea favorable, para ello se debe capacitar y evaluar al personal antes, durante y después del desempeño”.</p>	 <ul style="list-style-type: none"> <li><span style="color: blue;">■</span> En desacuerdo</li> <li><span style="color: green;">■</span> Ni de acuerdo ni en desacuerdo.</li> <li><span style="color: gold;">■</span> De acuerdo</li> <li><span style="color: purple;">■</span> Totalmente de acuerdo</li> </ul>
<p>Pregunta 23.- El 68% de los encuestados se muestra <b>De acuerdo</b> con el enunciado “La rotación del personal debe ser una decisión tomada bajo criterios de evaluación de capacidad, habilidades, adaptabilidad, flexibilidad y situación del trabajador”.</p>	 <ul style="list-style-type: none"> <li><span style="color: blue;">■</span> Ni de acuerdo ni en desacuerdo.</li> <li><span style="color: green;">■</span> De acuerdo</li> <li><span style="color: gold;">■</span> Totalmente de acuerdo</li> </ul>
<p>Pregunta 24.- El 54% de los encuestados se muestra <b>De acuerdo</b> con el enunciado “El afianzamiento de las relaciones sociales y la colaboración que existe en el equipo, es saludable para toda empresa, ya que su dirección es el logro de resultados”.</p>	 <ul style="list-style-type: none"> <li><span style="color: blue;">■</span> Ni de acuerdo ni en desacuerdo.</li> <li><span style="color: green;">■</span> De acuerdo</li> <li><span style="color: gold;">■</span> Totalmente de acuerdo</li> </ul>

Fuente: Del Investigador.



## Prueba de Hipótesis

La validación de las **hipótesis** se realizó mediante el coeficiente de correlación de Rho de Spearman a través del cual podemos saber el nivel de relación que existe entre las variables (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

Tabla 7  
Prueba de Hipótesis: Rho de Spearman.

		V1: Estrés	V2: Rendimiento laboral	D5: Motivación laboral	D6: Resultados del trabajo	D7: Competencia laboral	D8: Comportamiento organizativo	
Rho de Spearman	V1: Estrés	Coeficiente de correlación	1,000	,641**	,702**	,693**	,643**	,605**
		Sig. (bilateral)	.	,000	,000	,000	,000	,000
		N	50	50	50	50	50	50
	V2: Rendimiento laboral	Coeficiente de correlación	,641**	1,000	,788**	,870**	,855**	,788**
		Sig. (bilateral)	,000	.	,000	,000	,000	,000
		N	50	50	50	50	50	50
	D5: Motivación laboral	Coeficiente de correlación	,702**	,788**	1,000	,870**	,590**	,543**
		Sig. (bilateral)	,000	,000	.	,000	,000	,000
	N	50	50	50	50	50	50	
D6: Resultados del trabajo	Coeficiente de correlación	,693**	,870**	,870**	1,000	,724**	,670**	
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	.	,000	,000	
	N	50	50	50	50	50	50	
D7: Competencia laboral	Coeficiente de correlación	,643**	,855**	,590**	,724**	1,000	,763**	
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000	.	,000	
	N	50	50	50	50	50	50	
D8: Comportamiento organizativo	Coeficiente de correlación	,605**	,788**	,543**	,670**	,763**	1,000	
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000	,000	.	
	N	50	50	50	50	50	50	

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: SPSS Versión 22.

Según la Tabla 7, se puede observar que los resultados del nivel de correlación de la variable 1 con respecto a las dimensiones de la variable 2, lo siguiente.

La Variable 1 “estrés” tiene como resultados con respecto a la variable 2 “rendimiento laboral”, en la significación asintótica bilateral de 0,000 y en el coeficiente de correlación de Rho de Spearman de 0,641, con valoración de correlación positiva media,

La Variable 1 “estrés” tiene como resultados con respecto a la dimensión 5 “motivación laboral” de la variable 2 “Rendimiento laboral”, en la significación asintótica bilateral de 0,000 y en el coeficiente de correlación de Rho de Spearman de 0,702, con valoración de correlación positiva media,

La Variable 1 “estrés” tiene como resultados con respecto a la dimensión 6 “resultados del trabajo” de la variable 2 “Rendimiento laboral”, en la significación asintótica bilateral de 0,000 y en el coeficiente de correlación de Rho de Spearman de 0,693, con valoración de correlación positiva media,

La Variable 1 “estrés” tiene como resultados con respecto a la dimensión 7 “competencia laboral” de la variable 2 “Rendimiento laboral”, en la significación asintótica bilateral de 0,000 y en el coeficiente de correlación de Rho de Spearman de 0,643, con valoración de correlación positiva media,

La Variable 1 “estrés” tiene como resultados con respecto a la dimensión 8 “comportamiento organizativo” de la variable 2 “Rendimiento laboral”, en la significación asintótica bilateral de 0,000 y en el coeficiente de correlación de Rho de Spearman de 0,605, con valoración de correlación positiva media.

Asimismo, los resultados del coeficiente de correlación de Rho de Spearman, según la hipótesis general y las específicas, se puede observar en la figura 5.

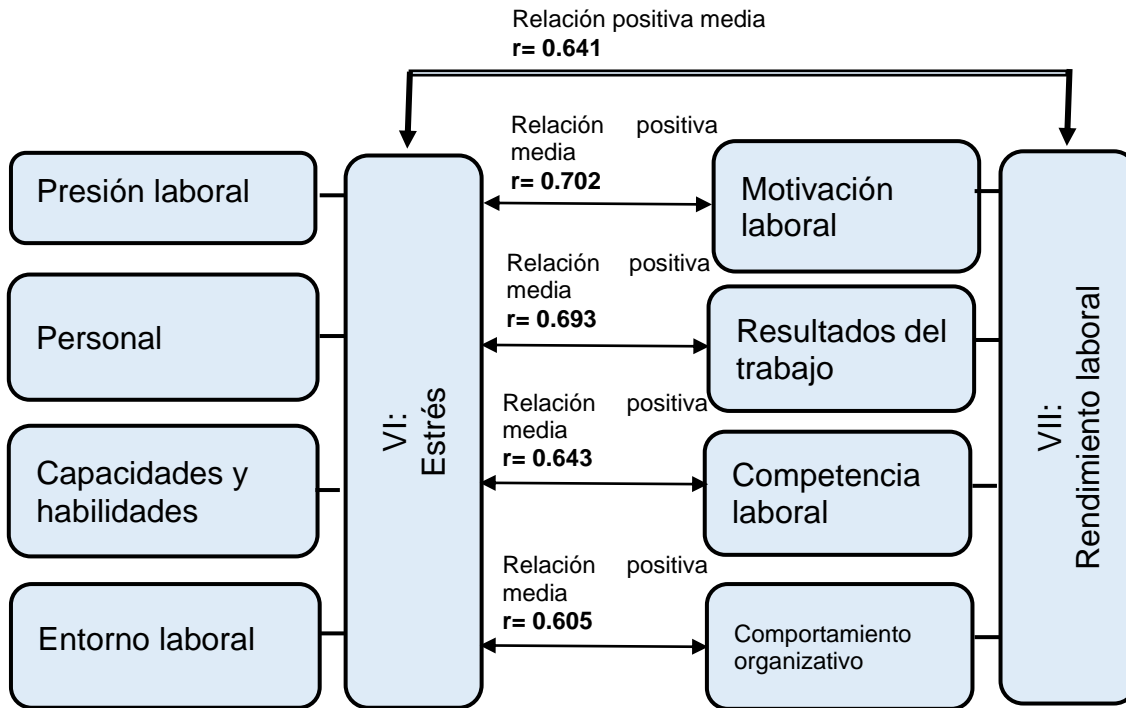


Figura 5. Resultados de la prueba de hipótesis.

Fuente: Del Investigador.

## V. DISCUSIÓN

De acuerdo al trabajo realizado por Anderson (2016), en su tesis titulada “La relación entre el locus de control y el estrés percibido con rendimiento de trabajo”, donde tuvo como propósito identificar la relación del locus y el estrés percibido en el rendimiento laboral, que tiene como propósito determinar la relación que existe en las variables, con un enfoque orientado a la percepción que tienen los colaboradores. Asimismo, Anderson (2016) en su investigación aplicó el enfoque cuantitativo y el estudio fue relacional, porque buscó medir la satisfacción de los 86 colaboradores; para determinar la existencia de la relación utilizó métodos estadísticos, aplicando la estadística de Pearson y el análisis de correlación. Asimismo este estudio aplicó enfoque cuantitativo de nivel descriptivo-correlacional, ya que tuvo como objetivo determinar la relación entre las variables. De acuerdo con Anderson (2016) manifiesta que el estrés si no se controla, reduce o previene disminuye el rendimiento laboral. Anderson (2016) concluye en su investigación que el locus no tiene relación significativa, sin embargo el estrés en el rendimiento laboral tiene relación debido a que si en una determinada empresa los colaboradores reflejan agotamiento o desgaste laboral, esto se ve reflejado en el trabajo que desarrollan o desempeñen, reduciendo así la satisfacción del personal, por ende lo que se busca y se comparte con el autor es que la satisfacción del personal es determinante para mejorar el rendimiento laboral, aportando a este estudio.

En concordancia con el trabajo de Ching (2019) en su investigación aplicada en la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, en Huacho Perú, al igual que la investigación que también se trata sobre el estrés y rendimiento laboral se busca determinar el nivel de relación, asimismo, tiene como objetivo: identificar y analizar el nivel de estrés y satisfacción en el trabajo para el logro de mejores resultados en la organización. Ching (2019) para el desarrollo de su investigación utilizó una población de 23 colaboradores, asimismo la técnica para la muestra que aplicó fue muestreo censal, lo que también se aplicó para desarrollar esta investigación, siendo el muestreo censal 50 colaboradores que representa al total

de la población. Además, Ching (2019) en su investigación aplicó el cálculo de la Correlación de Pearson, obteniendo el valor encontrado de 0,85 que tiene como resultado según la tabla de valoración significancia de influencia positiva, siendo el valor de significancia 0,000 menor que 0,05, dicho trabajo busca medir la influencia y este trabajo de investigación mide la relación, cabe decir que si existe influencia indica que hay impacto, y de ello se puede deducir que hay relación entre ambas variables, por ende, se comparte la opinión de lo que se trata de probar y aportar a cerca de ambas variables. Por ende, Ching (2019) concluye que el estrés laboral afecta significativamente al rendimiento de los trabajadores administrativos. Así mismo, a través de la correcta decisión y el compromiso de la empresa frente a factores estresores mejoraría el rendimiento del colaborador y el lugar de trabajo, motivando al personal a obtener mejores resultados. En esta investigación trata de que los que se encuentran a cargo de las organizaciones deben realizar intervenciones para prevenir y reducir el estrés, ya que identificar el estrés implica que la organización debe conocer la cultura organizacional y el clima laboral que ofrece a sus colaboradores. Ching (2019) también concluye que toda organización debe comprender y estudiar el comportamiento del estrés en el individuo, ya que el estrés se origina por factores externos e internos, como: la situación económica, problemas familiares y horas extras o trabajos realizados fuera del horario, al igual que esta investigación se comparte que cuando los trabajadores tienen presión en el área de trabajo o en su entorno laboral sus capacidades y habilidades se ven afectadas, por lo mismo que se relaciona con su motivación personal lo cual afecta al rendimiento laboral reduciendo la productividad de la empresa.

De acuerdo con Bautista (2017) en su trabajo de investigación sobre las variables “estrés y rendimiento laboral” aplicado a los trabajadores de la municipalidad de Huatasani – Huancané, Puno 2017, con la diferencia que esta investigación se desarrolló al personal de la empresa Circolo Sportivo Italiano, Pueblo Libre, 2019. Bautista (2017) desarrollo su trabajo de investigación basado en teorías ya existentes, siendo el propósito de aportar en la investigación; al igual que la investigación fue de tipo aplicada, nivel descriptivo relacional, diseño no experimental, que manejo la misma metodología. Asimismo, Bautista (2017) tiene

como objetivo determinar el grado de estrés y rendimiento del personal en la organización, el personal percibe el estrés cuando existe presión, desgaste o agotamiento laboral, por ende, si es lo contrario y el clima laboral es favorable el desempeño y la satisfacción influyen en la productividad, el cual beneficia a la empresa; para llevar dicha investigación los estudios se basó en una población de 31 colaboradores, asimismo la muestra fue censal. Bautista (2017) manifiesta que el rendimiento laboral influye en los ascensos, oportunidades de desarrollo y en la remuneración. Bautista (2017) en su investigación formulo la siguiente hipótesis general: existe correlación entre el estrés y el rendimiento laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Huatasani – Huancané, Puno 2017, obteniendo como resultado que el grado de correlación es positiva media con un 33.8%, siendo el coeficiente de correlación  $r=0.338$  entre ambas variables y con referencia a este estuvo el grado de correlación es positiva, siendo el coeficiente de correlación  $r=0.641$ . Entonces, Bautista (2017) concluye que si existe relación positiva directa y la fortaleza es moderada sobre el estrés y rendimiento laboral, lo que al igual que la investigación refiere que ambas variables están acondicionadas. Por ende, los que se encuentran a cargo de las organizaciones deben realizar intervenciones para prevenir y reducir el estrés, ya que identificar el estrés implica que la organización debe conocer la cultura organizacional y el clima laboral que ofrece a sus colaboradores, ello mejorara el rendimiento laboral de los colaboradores, lo cual es una ventaja competitiva para toda organización.

En Huancavelica (Perú), Rupay (2016) en su investigación sobre el “estrés y el rendimiento laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Angaraes, Huancavelica, Perú – 2015”, la investigación fue de nivel descriptivo – correlacional, el diseño no experimental, se busca medir el nivel de relación que existe entre ambas variables, por lo que en dicha investigación Rupay (2016) planteo como objetivo determinar el nivel de relación del estrés y rendimiento laboral de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Angaraes. Además, se basó en una investigación aplicada con teorías ya existentes, que buscan aportar conocimiento a futuras investigación al igual que este estudio que tiene como objetivo determinar la elación, basada en una investigación de enfoque aplicada y que tiene el propósito

de aportar información y conocimiento. Rupay (2016) tuvo una muestra de 30 colaboradores de la Municipalidad Provincial de Angaraes, en el cual se aplicó el muestreo no probabilístico. Asimismo, en este estudio se tuvo una muestra censal de 50 colaboradores de la empresa. Rupay (2016) utilizó métodos estadístico, para ello uso el programa estadístico SPSS versión 21, en la cual utilizó y analizó el Chi cuadrado que obtuvo como resultado 9,79 que demostró que existe relación significativa, que de acuerdo a la valoración que podemos citar según Hernández, Fernández y Baptista (2014), tiene una “correlación positiva muy fuerte”, siendo el valor  $p=0,044$ ,  $<0.05$ , aceptando así que si existe relación entre ambas variables, al igual que en este estudio de investigación. Rupay (2016) concluye también que los colaboradores deben ser motivados y valorados por la organización, para mejorar su rendimiento laboral y fortalecer su compromiso en el logro de sus tareas y resultados, a través de la comunicación activa y la motivación, ya que motivar no solo es incentivar sino también implica conocer y realizar cambios en las conductas y actitudes del personal, asimismo, ello mejora y reinventa a la organización.

En Lima (Perú), Capcha (2017) en su investigación sobre “Capacitación de personal y su influencia en los niveles de estrés de los conductores de bus interprovincial de la empresa de transportes Salazar. Lima. 2016”. El autor, desarrollo la investigación de tipo aplicada, enfoque cuantitativo e investigación no experimental y de tipo descriptivo-explicativo. Con lo que respecta en este estudio se desarrolló la investigación de enfoque cuantitativo, nivel descriptivo y diseño no experimental. Capcha (2017) planteo en su investigación el siguiente objetivo: determinar los efectos de la capacitación al personal y del estrés, el cual repercute en los resultados de los trabajadores y de las empresas. Capcha (2017) aplico métodos estadísticos para obtener resultados, para lo cual ha recolectado los datos para posteriormente sistematizarlo estadísticamente, por medio del software estadístico SPSS para el análisis, interpretación y conclusiones, de acorde a los resultados finales que presenta detalladamente en su investigación. Capcha (2017) en su investigación concluye de acuerdo con la correlación de Spearman que tiene un valor de  $-0.718$ , representando una buena asociación según el análisis resuelto y por los resultados. Capcha (2017) hace mención que la capacitación del personal

realizada en el tiempo oportuno, organizado y planeado, con previa supervisión al personal permite reducir el nivel de estrés de los trabajadores en el desarrollo de sus responsabilidades mejorando así su rendimiento laboral, mejorando los resultados que beneficia a la empresa u organización aporte que contribuye en la investigación de este estudio, ya que, la correlación de Spearman que se obtuvo en este estudio fue un valor de 0.0641, que indica la existencia de relación entre la variable “estrés” y variable “rendimiento laboral”.

De acuerdo con la teoría revisada, la variable 1 “Estrés” que fue constituida por las dimensiones: “presión laboral”, “personal”, “capacidades y habilidades”, y “entorno laboral” según Barradas, Delgadillo, Gutiérrez, Posadas, García, López y Denis (2018). Los resultados del **análisis descriptivo general** infieren y respalda la teoría, ya que los promedios de respuesta de los encuestados fueron altos (presión laboral = 3,86; personal = 4,22; capacidades y habilidades = 3,92 y entorno laboral = 4.20), mediante la escala de Likert donde 1 fue totalmente en desacuerdo y 5 fue totalmente de acuerdo. Por ende, este estudio confirma la posición del autor teórico con relación a las dimensiones que comprende la variable “estrés”.

De acuerdo con la teoría revisada, la variable 2 “rendimiento laboral” fue constituida por las dimensiones: “motivación laboral”, “resultados del trabajo”, “competencia laboral” y “comportamiento organizativo” según Alles (2015). Los resultados del análisis descriptivo general infieren y respalda la teoría, ya que los promedios de respuesta de los encuestados fueron altos (motivación laboral = 4,08; resultados del trabajo = 4,16; competencia laboral = 4,12 y comportamiento organizativo = 4.08), en la escala de Likert donde 1 fue totalmente en desacuerdo y 5 fue totalmente de acuerdo. Por tanto, este estudio confirma la posición del autor teórico con relación a las dimensiones que integran la variable “rendimiento laboral”.



## VI. CONCLUSIONES

Según, Hernández, Fernández y Baptista (2014) para desarrollar las conclusiones se debe tener en cuenta el objetivo de nuestra investigación y que no se trata de transcribir resultados sino de interpretar y dar a conocer lo importante. En consecuencia, se concluye, que:

1. Existe relación significativa entre el estrés y el rendimiento laboral del personal de la empresa Circolo Sportivo Italiano, Pueblo Libre, 2019, siendo validado mediante en el coeficiente de correlación de Rho de Spearman de 0,641, con valoración de correlación positiva media y la significación asintótica bilateral de 0,000.
2. Existe relación significativa entre el estrés y la motivación laboral del personal de la empresa Circolo Sportivo Italiano, Pueblo Libre, 2019, siendo validado mediante en el coeficiente de correlación de Rho de Spearman de 0,702, con valoración de correlación positiva media y la significación asintótica bilateral de 0,000.
3. Existe relación significativa entre el estrés y los resultados del trabajo del personal de la empresa Circolo Sportivo Italiano, Pueblo Libre, 2019, siendo validado mediante en el coeficiente de correlación de Rho de Spearman de 0,693, con valoración de correlación positiva media y la significación asintótica bilateral de 0,000.
4. Existe relación significativa entre el estrés y la competencia laboral del personal de la empresa Circolo Sportivo Italiano, Pueblo Libre, 2019, siendo validado mediante en el coeficiente de correlación de Rho de Spearman de 0,643, con valoración de correlación positiva media y la significación asintótica bilateral de 0,000.
5. Existe relación significativa entre el estrés y el comportamiento organizativo del personal de la empresa Circolo Sportivo Italiano, Pueblo Libre, 2019, siendo validado mediante en el coeficiente de correlación de Rho de Spearman de 0,605, con valoración de correlación positiva media y la significación asintótica bilateral de 0,000.

## VII. RECOMENDACIONES

Las recomendaciones de investigación deben ser aplicables, brindar soluciones a la problemática y en la toma de decisiones (Hernández, Fernández y Baptista, 2014), por lo que, a continuación, se detallan las recomendaciones propias de la investigación.

1. A la empresa donde se realizó la investigación, se recomienda prevenir, reducir y controlar el estrés para así tener resultados favorables en el rendimiento laboral, ya que en dicha investigación se determinó la existencia de relación significativa moderada, la solución son medidas correctivas, charlas, participación y explotación de la infraestructura y del ambiente en referencia con el personal. Además cabe mencionar que en la empresa Circolo Sportivo Italiano se ha identificado el estrés laboral, el cual está reflejado en la disminución del rendimiento del personal, ya que el comportamiento de algunos colaboradores cambia disminuyendo la calidad de servicio y del trabajo, por ende, la empresa tiene un ambiente y clima laboral tenso.
2. A empresas similares se recomienda que deben prestar atención al nivel de estrés que pueda incurrir o darse en sus organizaciones para prevenir y/o reducir, así también es importante que se aplique estrategias y monitoreo, ya que la investigación se basa de acuerdo a los resultados de la prueba de rho de Spearman (0,641), el cual indica que el estrés se relaciona con el rendimiento laboral del personal, y ello perjudica la productividad y otros resultados de las organizaciones.
3. A investigadores de la línea de investigación de gestión de organizaciones y finanzas, así como a estudiantes que realizan investigaciones que a través de este estudio sobre el estrés y la relación con el rendimiento laboral, dado que la información y recopilación del marco teórico, modelo metodológico y métodos estadísticos, así como usos de herramientas aplicados fueron para brindar aporte y contribuir con futuras investigación. Además se recomienda estudio de las variables para realizar conclusiones y discusiones.

## REFERENCIAS

- Adeniji, A., Salau, O., Awe, K. y Oludayo, O. (2018). Survey datasets on organisational climate and job satisfaction among academic staff in some selected private universities in Southwest Nigeria. *Data in Brief*, (19), 1688-1693, Recuperado de <https://reader.elsevier.com/reader/sd/pii/S2352340918306528?token=2B9CDB64B02AFAF2F6DE2E4887740A4104510CEB6FEAA1FD0E8FDF3C49A0019533FBCDC6D606DC38557C838BB01B1168>
- Alba, C. (2015). Gestión de recursos laborales, formativos y análisis de puestos de trabajo para la inserción sociolaboral de personas con discapacidad. *Paraninfo S.A.*
- Alles, M. (2015). *Diccionario de competencias La trilogía Tomo 1*. (2<sup>da</sup> ed.). Granica, Buenos Aires: Martha Alles S.A.
- Andreas, E. (2019). Motivational antecedents to high-tech R&D employees innovative work behavior: Self-determined motivation, person-organization fit, organization support of creativity, and pay justice. *Journal of High Technology Management Research*, (115), 1-23. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.hitech.2019.100350>
- Arrabal, E. (2016). *Gestión del estrés*. España: Elearning S.L.
- Barradas, M., Delgadillo, R., Gutiérrez, L., García, J. y Denis, E. (2018). *Estrés y Burnout enfermedades en la vida actual*. España: Editorial Elearning S.L.
- Bautista, N. (2016). *El estrés y el rendimiento laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Huatasani-Huancané Puno 2017*. (Tesis de pregrado). Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. Huacho, Perú.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación*. (3<sup>a</sup> ed.). Colombia. Pearson.
- Chanapai, S. y Suttawet, C. (2018). *Cooperacion entre los sectores público y privado en la provisión de mano de obra y el desarrollo de la mano de obra efficieny en la industria de la motocicleta*. *Kasetsart Journal of Social Siciences* xxx. 1-6. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.kjss.2018.02.006>

- Ching, G. (2019). *Estrés y rendimiento laboral en la oficina de bienestar universitario de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión – Huacho 2018*. (Tesis de pregrado). Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. Huacho, Perú.
- Chiavenato, I. (2007). *Introducción a la teoría general de la administración*. (7ª ed.). México, México: McGraw-Hill.
- Diario El Peruano, (14 de octubre (2019)). *Controle el estrés laboral. Sepa cómo afecta física y psicológicamente y que hacer para superarlo*. Recuperado de <https://gestion.pe/noticias/estres-laboral/>
- Diario Gestión, (24 de julio 2019). *Estrés laboral, factor de riesgo para sufrir depresión, obesidad y diabetes*. Recuperado de: <https://gestion.pe/noticias/estres-laboral/>
- García, T. (2016). *Más allá del estrés*. España: Proyecto Educa.
- Gul, H., Muhammad, U., Liu, Y., Rehman, Z. y Jebran, K. (2018). Does the effect of power distance moderate the relation between person environment fit and job satisfaction leading to job performance? Evidence from Afghanistan and Pakistan. *Future Business Journal*. (4), 68-83. Recuperado de: <https://reader.elsevier.com/reader/sd/pii/S2314721017300762?token=B32E2C37A2A791ACE30AEA9F148F60C68F30B307CF910CDB26B4446E808430FD1F4F8D9A541F5D575493B93FC1C8E5F1>
- Häusl, A., Balsevich, G., Gassen, N. y Schmidt, M. (2019). Focus on FKBP51: A molecular link between stress and metabolic disorders. *Molecular Metabolismo*. Recuperado de: <https://reader.elsevier.com/reader/sd/pii/S2212877819306507?token=04A3D9F995FE1AC51D4BA1B23DAE9E62ACF803223156EAF1419E4A7A5B53E047C4707DA76E3F1466C44D108126941D42>
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. (6ª ed.). México: McGraw-Hill.

- Kim, H., Hur, W., Moon, T. y Jun, J. (2017). Is all support equal? The moderating effects of supervisor, coworker, and organizational support on the link between emotional labor and job performance. *BRQ Business Research Quarterly*, (20), 124-136. Recuperado de: <https://reader.elsevier.com/reader/sd/pii/S2444883418300196?token=FE38030771FD57734B2779F779C00DF84791EEE45EEA94EEB7AC8E80B8A3EC98BD0A3FBB121592FF54AEFA6127BED282>
- Kodom, J. (2018). The Relationship between Firefighters' Work Demand and Work-related Musculoskeletal Disorders: The Moderating Role of Task Characteristics. *Safety and Health at Work*, (10), 61-66, DOI: <https://doi.org/10.1016/j.shaw.2018.05.004>
- Kollmann, T., Stöckmann, J. y Kensbock, J. (2019). No puedo dormir: El impacto de los factores estresantes empresariales en la interferencia entre el trabajo y el hogar y el insomnio entre los empresarios experimentados y los novatos. *Journal of Business Venturing*, (34), 692-708. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.jbusvent.2018.08.001>
- Lado, M. y Alonso, P. (2017). The Five-Factor model and job performance in low complexity Jobs: A quantitative synthesis. *Journal of Work and Organizational Psychology*, (33), 175-182. DOI: <https://dx.doi.org/10.1016/j.rpto.2017.07.0041576>
- Lamb, S. (2016). A longitudinal investigation of work environment stressors on the performance and wellbeing of office workers. *Applied Ergonomics*, (52), 104-111. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.apergo.2015.07.010>
- López, M. (2016). *Relación entre estrés laboral e inteligencia emocional en Millennials de empresas privadas de Lima*. (Tesis de pregrado). Universidad de Lima, Lima, Perú.
- Marois, A., Cloutier, C., Saunier, N., Godillon, S., Lafond, D. y Vachon, E. (2019). Safety, stress and work zone complexity: A field study on police officers performing on-foot traffic control. *Transportation Research Interdisciplinary Perspectives*, (1), 1-11. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.trip.2019.100018>

- Manso, J. (2002). *El legado de Frederick Irving Herzberg*. 128, 79-86. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/215/21512808.pdf>
- Medina, N. (2018). *Manual Gestión de equipos eficaces: influir y motivar*. Madrid: CEP S.L.
- Meija, L., Gubbels, N., Schaveling, J., Almela, M. y Vugt, M. (2018). Hair cortisol and work stress: Importance of workload and stress model (JDCS or ERI). *Psychoneuroendocrinology*. (89), 78-85. Recuperado de: <https://reader.elsevier.com/reader/sd/pii/S0306453017311800?token=9D35BFBFDEEEDAB2E3706A057C1CB415E9665B72A66E599C1E5BE53FA4D3FCA9861ADD5E1A039DC15AEC838E8818451D>
- Mikalef, P., Krogstie, J., Pappas, I. y Pavlou, P. (2019). Exploring the relationship between big data analytics capability and competitive performance: The mediating roles of dynamic and operational capabilities. *Information & Management*. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.im.2019.05.004>
- Mohamed, N., Aly, M., Wagdy, M. y Eldesoky, M. (2018). El estrés laboral y el síndrome de agotamiento entre los trabajadores de salud en cuidados intensivos. *Alexandria Journal of Medicine*, (54), 273-277. DOI: <https://dx.doi.org/10.1016/j.ajme.2017.06.004>
- Möser, S., Glauser, D., Becker, R. (2019). Valuation of labour market entrance positions among (future) apprentices – Results from two discrete choice experiments. *Journal of Choice Modelling*, (33), 1-14. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.joem.2019.100180>
- Pearsson, A., Jäderlind, A., Höijer, I., Ljótsson, B., Carlbring, P. y Andersson, G. (2019). Experiences of internet-delivered and work-focused cognitive behavioral therapy for stress: A qualitative study. *Internet Interventions*, (18), 1-9. Recuperado de <https://reader.elsevier.com/reader/sd/pii/S2214782919300685?token=621F753D540A8162063C14C108143C8964759286D6B055CEDE4BA584BCEAB12E45121F97267D5E8DABF268870BCE5E12>
- Pérez, E. (2018) *Comportamiento humano y habilidades directivas*. España: Centro de Estudios Ramón Areces.

- Rodríguez, E. (2005). *Metodología de la investigación*. México: Universidad Juárez Autónoma de Tabasco.
- Rupay, A. (2015). *Estrés y el Rendimiento Laboral de los Trabajadores de la Municipalidad Provincial de Angaraes, Huancavelica, Perú-2015*. (Tesis de pregrado). Universidad César Vallejo, Huancavelica, Perú.
- Sabogal, E. (2016). *Cartilla laboral 2016*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Salvador, R. (2016). *Defensa contra el acoso psicológico en el trabajo*. Madrid: Dykinson S.L.
- Sánchez, H. y Reyes, C. (2002). *Metodología y diseños en la investigación Científica*. (3ª ed.). Lima, Perú: Universitaria.
- Tamayo, M. (2004). *El proceso de la investigación científica*. (4ª ed.). México: Limusa.
- Vidal, V. (2019). *El Estrés Laboral: Análisis y prevención*. Zaragoza: Prensas de la Universidad.
- Wang, D., Luan-Xiao, Jia, Y. (2019). Una prueba de la psicología de la teoría de trabajo entre los trabajadores urbanos chinos: Examinar los predictores y resultados del trabajo decente. *Journal of Vocational Beha.* (115), 1-2. Recuperado de: <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0001879119300892>
- West, M. (2005). *El trabajo eficaz en equipo*. España: Paidós Ibérica S.A.
- Wu, X., Li, J., Liu, G., Liu, Y., Cao, J. y Jia, Z. (2018). The effect of emotional labor and competency on job satisfacnurses of China: Una encuesta transversal a nivel nacional. *International Journal of Nursing Sciencies*, 5, 383-389. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.ijnss.2018.08.001>

## ANEXOS

### Anexo 1. Matriz de operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Estrés	Según Barradas, Delgadillo, Gutiérrez, Posadas, García, López y Denis (2018). El estrés es el síndrome o conjunto de reacciones fisiológicas generadas por reacciones al entorno exterior, relacionadas a la presión laboral, aspectos personales, capacidades del individuo, o el entorno laboral.	Para medir la variable 1 de investigación se Identificó las dimensiones e indicadores, formulo las preguntas, luego se elaboró el instrumento aplicando la escala de Likert y se asignó valores numéricos para obtener los resultados, finalmente se procesó los datos al SPS e interpreto los resultados. Las dimensiones son: Presión laboral, Personal, Capacidades y habilidades, Entorno laboral y Motivación laboral.	Presión laboral	Trabajo bajo tensión	Likert (5 Alternativas)
				Aumento de carga de trabajo	Likert (5 Alternativas)
				Organizar el tiempo de trabajo	Likert (5 Alternativas)
				Planificar tareas	Likert (5 Alternativas)
			Personal	Disminución del esfuerzo	Likert (5 Alternativas)
				Indiferencias	Likert (5 Alternativas)
				Insatisfacción	Likert (5 Alternativas)
				Agotamiento	Likert (5 Alternativas)
			Capacidades y habilidades	Evaluación según su desempeño	Likert (5 Alternativas)
				Desarrollo profesional	Likert (5 Alternativas)
				Rendimiento	Likert (5 Alternativas)
				Producir los servicios	Likert (5 Alternativas)
			Entorno laboral	Comunicación interna	Likert (5 Alternativas)
				Responsabilidad	Likert (5 Alternativas)
Compromiso	Likert (5 Alternativas)				
Bienestar Personal	Likert (5 Alternativas)				
Rendimiento laboral	Según Alles (2015). El rendimiento laboral es el proceso relacionado con la evaluación de las personas que integran una organización; para ello las empresas identifican la motivación laboral, el desempeño laboral, la competencia laboral y la conducta laboral.	Para medir la variable 2 de investigación se Identificó las dimensiones e indicadores, formulo las preguntas, luego se elaboró el instrumento aplicando la escala de Likert y se asignó valores numéricos para obtener los resultados, finalmente se procesó los datos al SPS e interpreto los resultados. Las dimensiones son: Motivación laboral, Resultados del trabajo, Competencia laboral y Comportamiento organizativo.	Motivación laboral	Satisfacción laboral	Likert (5 Alternativas)
				Incentivos	Likert (5 Alternativas)
				Seguridad	Likert (5 Alternativas)
				Liderazgo	Likert (5 Alternativas)
			Resultados del trabajo	Eficacia	Likert (5 Alternativas)
				Eficiencia	Likert (5 Alternativas)
				Tiempo	Likert (5 Alternativas)
				Ambiente	Likert (5 Alternativas)
			Competencia laboral	Habilidades operativas	Likert (5 Alternativas)
				Orientación al logro	Likert (5 Alternativas)
				Aspiración	Likert (5 Alternativas)
			Comportamiento organizativo	Productividad	Likert (5 Alternativas)
				Rotación	Likert (5 Alternativas)
				Relaciones interpersonales	Likert (5 Alternativas)

Fuente: Del Investigador.



## Anexo 2. Instrumento de recolección de datos (cuestionario)

### ANEXO 1: CUESTIONARIO

Estimado señor/señora:

Se le solicita que responda todos los siguientes enunciados con veracidad.

#### INSTRUCCIONES

A continuación, se presenta una serie de enunciados a los cuales deberá usted responder marcando un (X) de acuerdo a lo que considere conveniente.

- 1= Totalmente en desacuerdo.
- 2= En desacuerdo.
- 3= Ni de acuerdo ni en desacuerdo.
- 4= De acuerdo
- 5= Totalmente de acuerdo

Título: "Estrés y rendimiento laboral del personal de la empresa Circolo Sportivo Italiano, Pueblo Libre, 2019"	1	2	3	4	5
<b>(VI) Variable 1: Entrés</b>					
<b>(D1) Dimensión 1: Presión laboral</b>					
1.- Los colaboradores de la empresa cuando realizan su trabajo bajo presión perjudican su salud psicológica y social.					
2.- EL aumento de carga de trabajo para el colaborador que desempeña con eficiencia su trabajo no siempre es favorable.					
3.- Organizar el tiempo de trabajo y planificar las tareas son estrategias que reducen el estrés.					
<b>(D2) Dimensión 2: Personal</b>					
4.- El estrés laboral en el personal influye en el desempeño por la disminución del esfuerzo y el agotamiento.					
5.- El clima laboral es saludable si se reduce el estrés a través del manejo de conflictos e indiferencias.					
6.- La insatisfacción y el agotamiento del trabajador influye en desempeño de sus tares y roles, teniendo resultados poco favorables para la empresa.					
<b>(D3) Dimensión 3: Capacidades y habilidades</b>					
7.- La aplicación de evaluación según desempeño permite generar seguridad e identidad en el trabajador, motivando a desempeñar su función con compromiso.					
8.- Promover el desarrollo profesional en la empresa favorece a la estabilidad social, emocional y física del trabajador					
9.- El rendimiento de los trabajadores depende de las capacidades y habilidades para producir los servicios.					
<b>(D4) Dimensión 4: Entorno laboral</b>					
10.- La empresa debe promover la comunicación e interacción del personal para reducir conflictos a futuro.					
11.- El estrés influencia en el entorno laboral reduciendo el compromiso y el grado de responsabilidad del trabajador en sus tareas.					
12.- El bienestar del personal se refleja en el comportamiento con sus compañeros, en su trabajo y en su desempeño.					
<b>(VD) Variable 2: Rendimiento Laboral</b>					
<b>(D1) Dimensión 1: Motivación laboral</b>					
13.- El nivel de satisfacción del personal permite a la empresa tomar medidas para mejorar los resultados y la percepción de la empresa.					
14.- El rendimiento laboral puede reducir si los trabajadores no están motivados					

(Reconocimientos e incentivos) y se sienten inseguros en el desempeño de sus funciones.					
15.- La empresa debe de promover el liderazgo en sus trabajadores para cumplir con los objetivos y resultados.					
<b>(D2) Dimensión 2: Resultados del trabajo</b>					
16.- Los trabajadores que reducen o saben gestionar el nivel de estrés suelen tener un desempeño eficaz y eficiente.					
17.- Uno de los estresores es el tiempo de desarrollo de las tareas que podrían ser inadecuados por la falta de evaluación y criterios. El tiempo en ocasiones debe ser flexible.					
18.- El ambiente laboral que percibe el trabajador y como se siente se refleja en los resultados de su labor.					
<b>(D3) Dimensión 3: Competencia laboral</b>					
19.- Las habilidades operativas del personal deben ser de acorde al perfil del puesto, para obtener mejores resultados.					
20.- El personal que está orientado al logro de resultados está comprometido con la empresa y se esforzará por el cumplimiento.					
21.- La aspiración laboral que tiene el personal es autónoma, ello depende de los parámetros que la empresa determine para lograr los resultados.					
<b>(D4) Dimensión 4: Comportamiento organizativo</b>					
22.- La productividad es resultado de los trabajadores, para ello se debe capacitar y evaluar al personal antes, durante y después del desempeño.					
23.- La rotación del personal debe ser una decisión tomada bajo criterios de evaluación de capacidades, habilidades.					
24.- El afianzamiento de las relaciones sociales y la colaboración que existe en el equipo es saludable para toda empresa.					

Fuente: Del Investigador.

### Anexo 3. Matriz de consistencia.

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLES	DISEÑO METODOLÓGICO
¿Existe relación significativa entre estrés y rendimiento laboral del personal de la empresa Circolo Sportivo Italiano, Pueblo Libre, 2019?	Determinar la relación significativa entre estrés y rendimiento laboral del personal de la empresa Circolo Sportivo Italiano, Pueblo Libre, 2019.	Existe relación significativa entre estrés y la rendimiento laboral del personal de la empresa Circolo Sportivo Italiano, Pueblo Libre, 2019.	<b>Variable 1:</b>  Estrés	<b>Tipo de estudio:</b> Aplicada  <b>Nivel:</b> Descriptivo – Correlacional.  <b>Enfoque:</b> cuantitativo.  <b>Diseño:</b> No experimental de corte transversal.  <b>Área de estudio:</b> Empresa Circolo Sportivo Italiano, Pueblo Libre, 2019  <b>Población y muestra</b> Trabajadores (50) personas.  <b>Instrumento:</b> Cuestionario  <b>Técnica:</b> Encuesta.  <b>Valoración estadística</b>  Paquete estadístico SSPS 22 (Versión en español).
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPOTESIS ESPECÍFICOS	Dimensiones:	
1) ¿Existe relación significativa entre estrés y la motivación laboral del personal de la empresa Circolo Sportivo Italiano, Pueblo Libre, 2019?	1) Determinar la relación significativa entre estrés y la motivación laboral del personal de la empresa Circolo Sportivo Italiano, Pueblo Libre, 2019.	1) Existe relación significativa entre estrés y la motivación laboral del personal de la empresa Circolo Sportivo Italiano, Pueblo Libre, 2019.	a) Presión laboral b) Personal c) Capacidades y habilidades d) Entorno laboral.	
2) ¿Existe relación significativa entre estrés y los resultados del trabajo del personal de la empresa Circolo Sportivo Italiano, Pueblo Libre, 2019?	2) Determinarla la relación significativa entre estrés y los resultados del trabajo del personal de la empresa Circolo Sportivo Italiano, Pueblo Libre, 2019	2) Existe relación significativa entre estrés y los resultados del trabajo del personal de la empresa Circolo Sportivo Italiano, Pueblo Libre, 2019.	<b>Variable 2:</b>	
3) ¿Existe relación significativa entre estrés y la competencia laboral del personal de la empresa Circolo Sportivo Italiano, Pueblo Libre, 2019?	3) Determinar la relación significativa entre estrés y la competencia laboral del personal de la empresa Circolo Sportivo Italiano, Pueblo Libre, 2019.	3) Existe relación significativa entre estrés y la competencia laboral del personal de la empresa Circolo Sportivo Italiano, Pueblo Libre.	Rendimiento laboral.  a) Motivación laboral b) Resultados del trabajo c) Competencia laboral d) Comportamiento organizativo	
4) ¿Existe relación significativa entre estrés y el comportamiento organizativo del personal de la empresa Circolo Sportivo Italiano, Pueblo Libre, 2019?	4) Determinar la relación significativa entre estrés y el comportamiento organizativo del personal de la empresa Circolo Sportivo Italiano, Pueblo Libre, 2019.	4) Existe relación significativa entre estrés y el comportamiento organizativo del personal de la empresa Circolo Sportivo Italiano, Pueblo Libre, 2019.		

Fuente: Del Investigador.

**Anexo 4. Carta de Autorización de la empresa // Detalle de la empresa  
anonimizada.**

*"Año de la lucha contra la corrupción e impunidad"*

**CIRCOLO SPORTIVO ITALIANO**  
RUC N° 20167858067  
Avenida Juan Pablo Fernandini 1530 – Pueblo Libre.

Lima, 04 de Setiembre del 2019

DE : **Ivan Dirk HEYKOOP SANTIN**  
**GERENTE**

Autorizo a : **Jesús Isela VILLALOBOS SUAREZ**

Alumno del IX ciclo de la escuela profesional de Administración de la  
Universidad César Vallejo - Lima

ASUNTO : **AUTIRIZACIÓN PARA EL DESARROLLO DEL PROYECTO DE  
INVESTIGACION EN LA EMPRESA CIRCOLO SPORTIVO  
ITALIANO.**

Por medio de la presente reciba mi más cordial saludo, informo y doy conocimiento que se ha brindado facilidades y el consentimiento para el desarrollo del Proyecto de Investigación titulada **"Estrés y rendimiento laboral del personal de la empresa Circolo Sportivo Italiano, Pueblo Libre, 2019"**, la misma que buscará contribuir a dar solución a la problemática encontrada, con el compromiso de contribuir en el crecimiento y desarrollo del personal de nuestra institución.

Sin otro particular me despido.

Atentamente,

CIRCOLO SPORTIVO ITALIANO  
SOCIETA CANOTTIERI ITALIA

.....  
**IVAN HEYKOOP SANTIN**  
GERENTE GENERAL  
.....

## Anexo 5. Declaratoria de consentimiento informado

### ANEXO 3: CONSENTIMIENTO INFORMADO

#### **Carta de consentimiento informado para participantes del CUESTIONARIO para el proyecto "ESTRÉS Y RENDIMIENTO LABORAL DEL PERSONAL DE LA EMPRESA CIRCOLO SPORTIVO ITALIANO, PUEBLO LIBRE, 2019."**

La Universidad César Vallejo está desarrollando una evaluación para conocer el impacto del estrés y su relación en rendimiento laboral del personal de la empresa Circolo Sportivo Italiano, Pueblo Libre.

Estamos realizando una encuesta que busca conocer los puntos de vista de todo el personal de la empresa Circolo Sportivo Italiano, Pueblo Libre, con respecto al estrés, así como sobre aquellas acciones que podrían coadyuvar a incentivarlo. Por ello estamos invitando a toda la empresa Circolo Sportivo Italiano, Pueblo Libre a participar contestando un cuestionario.

Si usted está de acuerdo en participar en este estudio, queremos invitarlo a que conteste este cuestionario que tiene una aplicación de alrededor de 5 minutos. En el mismo vamos a preguntarle algunos datos sociodemográficos, posteriormente preguntaremos asuntos relacionados a la el marketing verde y su relación con sus decisiones de compra.

Su participación en esta encuesta no tiene costo alguno y es totalmente voluntaria. Es decir, no tiene que participar si no lo desea y puede suspender su participación en el momento que usted decida, sin que haya ninguna consecuencia. El hecho de que decida participar o no en el estudio, así como el hecho de expresar libremente sus opiniones, cualesquiera que estas sean, no tendrá ninguna repercusión negativa para usted o su puesto de trabajo o estudio.

La información se reportará de manera general, es decir, se eliminará cualquier dato que le pudiera identificar a usted. Todos los datos serán registrados directamente en una base de datos, y únicamente los investigadores responsables podrán tener acceso a los mismos mediante claves de seguridad.

Si está de acuerdo en participar en el estudio, por favor escriba "Si estoy de acuerdo en participar" en la parte inferior de la encuesta, además de su firma.

¡Muchas gracias por su participación!

## Anexo 6. Ficha de validación de expertos.

N°		Escala		Items		Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias	
<b>VARIABLE VARIABLE 1: ESTRÉS</b>													
<b>DIMENSIÓN 1: PRESIÓN LABORAL</b>						Sí	No	Sí	No	Sí	No		
1	Likert 5	Los colaboradores de la empresa cuando realizan su trabajo bajo presión perjudican su salud psicológica y social.				<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
2	Likert 5	EL aumento de carga de trabajo para el colaborador que desempeña con eficiencia su trabajo no siempre es favorable.				<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
3	Likert 5	Organizar el tiempo de trabajo y planificar las tareas son estrategias que reducen el estrés.				<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
<b>DIMENSIÓN 2: PERSONAL</b>						Sí	No	Sí	No	Sí	No		
4	Likert 5	El estrés laboral en el personal influye en el desempeño por la disminución del esfuerzo y el agotamiento.				<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
5	Likert 5	El clima laboral es saludable si se reduce el estrés a través del manejo de conflictos e indiferencias.				<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
6	Likert 5	La insatisfacción y el agotamiento del trabajador influye en desempeño de sus tareas y roles, teniendo resultados poco favorables para la empresa.				<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
<b>DIMENSIÓN 3: CAPACIDADES Y HABILIDADES</b>						Sí	No	Sí	No	Sí	No		
7	Likert 5	La aplicación de evaluación según desempeño permite generar seguridad e identidad en el trabajador, motivando a desempeñar su función con compromiso.				<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
8	Likert 5	Promover el desarrollo profesional en la empresa favorece a la estabilidad social, emocional y física del trabajador				<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
9	Likert 5	El rendimiento de los trabajadores depende de las capacidades y habilidades para producir los servicios.				<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
<b>DIMENSIÓN 4: ENTORNO LABORAL</b>						Sí	No	Sí	No	Sí	No		
10	Likert 5	La empresa debe promover la comunicación e interacción del personal para reducir conflictos a futuro.				<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
11	Likert 5	El estrés influencia en el entorno laboral reduciendo el compromiso y el grado de responsabilidad del trabajador en sus tareas.				<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
12	Likert 5	El bienestar del personal se refleja en el comportamiento con sus compañeros, en su trabajo y en su desempeño.				<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
<b>VARIABLE VARIABLE 2: RENDIMIENTO LABORAL</b>													
<b>DIMENSIÓN 1: MOTIVACIÓN LABORAL</b>						Sí	No	Sí	No	Sí	No		
13	Likert 5	El nivel de satisfacción del personal permite a la empresa tomar medidas para mejorar los resultados y la percepción de la empresa.				<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
14	Likert 5	El rendimiento laboral puede reducir si los trabajadores no están motivados (Reconocimientos e incentivos) y se sienten inseguros en el desempeño de sus funciones.				<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
15	Likert 5	La empresa debe de promover el liderazgo en sus trabajadores para cumplir con los objetivos y resultados.				<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
<b>DIMENSIÓN 2: RESULTADOS DEL TRABAJO</b>						Sí	No	Sí	No	Sí	No		
16	Likert 5	Los trabajadores que reducen o saben gestionar el nivel de estrés suelen tener un desempeño eficaz y eficiente.				<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		



17	Likert 5	Uno de los estresores es el tiempo de desarrollo de las tareas que podrían ser inadecuados por la falta de evaluación y criterios. El tiempo en ocasiones debe ser flexible.	✓		✓		✓		
18	Likert 5	El ambiente laboral que percibe el trabajador y como se siente se refleja en los resultados de su labor.	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 3: COMPETENCIA LABORAL</b>			<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
19	Likert 5	Las habilidades operativas del personal deben ser de acorde al perfil del puesto, para obtener mejores resultados.	✓		✓		✓		
20	Likert 5	El personal que está orientado al logro de resultados está comprometido con la empresa y se esforzará por el cumplimiento.	✓		✓		✓		
21	Likert 5	La aspiración laboral que tiene el personal es autónoma, ello depende de los parámetros que la empresa determine para lograr los resultados.	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 4: COMPORTAMIENTO ORGANIZATIVO</b>			<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
22	Likert 5	La productividad es resultado de los trabajadores, para ello se debe capacitar y evaluar al personal antes, durante y después del desempeño.	✓		✓		✓		
23	Likert 5	La rotación del personal debe ser una decisión tomada bajo criterios de evaluación de capacidades, habilidades.	✓		✓		✓		
24	Likert 5	El afianzamiento de las relaciones sociales y la colaboración que existe en el equipo es saludable para toda empresa.	✓		✓		✓		

Observaciones:

*Sin Observaciones*

Opinión de aplicabilidad:    **Aplicable** [✓]    **Aplicable después de corregir** [ ]    **No aplicable** [ ]

Apellidos y nombres del juez validador *Dr. ALBERTO CORREA DAVID FERNANDO*

DNI: *27168879*

Especialidad del validador: *ADMINISTRADOR*

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



*27168879*

16 de noviembre del 2019



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LAS  
VARIABLES ESTRÉS Y RENDIMIENTO LABORAL**

Nº	Escala	Ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
<b>VARIABLE VARIABLE 1: ESTRÉS</b>									
<b>DIMENSIÓN 1: PRESIÓN LABORAL</b>			<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
1	Likert 5	Los colaboradores de la empresa cuando realizan su trabajo bajo presión perjudican su salud psicológica y social.	✓		✓		✓		
2	Likert 5	EL aumento de carga de trabajo para el colaborador que desempeña con eficiencia su trabajo no siempre es favorable.	✓		✓		✓		
3	Likert 5	Organizar el tiempo de trabajo y planificar las tareas son estrategias que reducen el estrés.	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 2: PERSONAL</b>			<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
4	Likert 5	El estrés laboral en el personal influye en el desempeño por la disminución del esfuerzo y el agotamiento.	✓		✓		✓		
5	Likert 5	El clima laboral es saludable si se reduce el estrés a través del manejo de conflictos e indiferencias.	✓		✓		✓		
6	Likert 5	La insatisfacción y el agotamiento del trabajador influye en desempeño de sus tareas y roles, teniendo resultados poco favorables para la empresa.	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 3: CAPACIDADES Y HABILIDADES</b>			<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
7	Likert 5	La aplicación de evaluación según desempeño permite generar seguridad e identidad en el trabajador, motivando a desempeñar su función con compromiso.	✓		✓		✓		
8	Likert 5	Promover el desarrollo profesional en la empresa favorece a la estabilidad social, emocional y física del trabajador	✓		✓		✓		
9	Likert 5	El rendimiento de los trabajadores depende de las capacidades y habilidades para producir los servicios.	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 4: ENTORNO LABORAL</b>			<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
10	Likert 5	La empresa debe promover la comunicación e interacción del personal para reducir conflictos a futuro.	✓		✓		✓		
11	Likert 5	El estrés influye en el entorno laboral reduciendo el compromiso y el grado de responsabilidad del trabajador en sus tareas.	✓		✓		✓		
12	Likert 5	El bienestar del personal se refleja en el comportamiento con sus compañeros, en su trabajo y en su desempeño.	✓		✓		✓		
<b>VARIABLE VARIABLE 2: RENDIMIENTO LABORAL</b>									
<b>DIMENSIÓN 1: MOTIVACIÓN LABORAL</b>			<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
13	Likert 5	El nivel de satisfacción del personal permite a la empresa tomar medidas para mejorar los resultados y la percepción de la empresa.	✓		✓		✓		
14	Likert 5	El rendimiento laboral puede reducir si los trabajadores no están motivados (Reconocimientos e incentivos) y se sienten inseguros en el desempeño de sus funciones.	✓		✓		✓		
15	Likert 5	La empresa debe de promover el liderazgo en sus trabajadores para cumplir con los objetivos y resultados.	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 2: RESULTADOS DEL TRABAJO</b>			<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
16	Likert 5	Los trabajadores que reducen o saben gestionar el nivel de estrés suelen tener un desempeño eficaz y eficiente.	✓		✓		✓		





17	Likert 5	Uno de los estresores es el tiempo de desarrollo de las tareas que podrían ser inadecuados, por la falta de evaluación y criterios. El tiempo en ocasiones debe ser flexible.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18	Likert 5	El ambiente laboral que percibe el trabajador y como se siente se refleja en los resultados de su labor.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>DIMENSIÓN 3: COMPETENCIA LABORAL</b>			<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
19	Likert 5	Las habilidades operativas del personal deben ser de acorde al perfil del puesto, para obtener mejores resultados.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20	Likert 5	El personal que está orientado al logro de resultados está comprometido con la empresa y se esforzará por el cumplimiento.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
21	Likert 5	La aspiración laboral que tiene el personal es autónoma, ello depende de los parámetros que la empresa determine para lograr los resultados.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>DIMENSIÓN 4: COMPORTAMIENTO ORGANIZATIVO</b>			<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
22	Likert 5	La productividad es resultado de los trabajadores, para ello se debe capacitar y evaluar al personal antes, durante y después del desempeño.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
23	Likert 5	La rotación del personal debe ser una decisión tomada bajo criterios de evaluación de capacidades, habilidades.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
24	Likert 5	El afianzamiento de las relaciones sociales y la colaboración que existe en el equipo es saludable para toda empresa.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**Observaciones:**

Opinión de aplicabilidad:   Aplicable []   Aplicable después de corregir [  ]   No aplicable [  ]

Apellidos y nombres del juez validador  Mg: Alva Arce Rosel Cesar

DNI: 10487368

Especialidad del validador: Administración / dirección de recursos humanos

- <sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- <sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- <sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



06. de noviembre del 2019



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LAS  
VARIABLES ESTRÉS Y RENDIMIENTO LABORAL**

Nº	Escala	Items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
<b>VARIABLE VARIABLE 1: ESTRÉS</b>									
<b>DIMENSIÓN 1: PRESIÓN LABORAL</b>			<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
1	Likert 5	Los colaboradores de la empresa cuando realizan su trabajo bajo presión perjudican su salud psicológica y social.	✓		✓		✓		
2	Likert 5	EL aumento de carga de trabajo para el colaborador que desempeña con eficiencia su trabajo no siempre es favorable.	✓		✓		✓		
3	Likert 5	Organizar el tiempo de trabajo y planificar las tareas son estrategias que reducen el estrés.	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 2: PERSONAL</b>			<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
4	Likert 5	El estrés laboral en el personal influye en el desempeño por la disminución del esfuerzo y el agotamiento.	✓		✓		✓		
5	Likert 5	El clima laboral es saludable si se reduce el estrés a través del manejo de conflictos e indiferencias.	✓		✓		✓		
6	Likert 5	La insatisfacción y el agotamiento del trabajador influye en desempeño de sus tareas y roles, teniendo resultados poco favorables para la empresa.	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 3: CAPACIDADES Y HABILIDADES</b>			<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
7	Likert 5	La aplicación de evaluación según desempeño permite generar seguridad e identidad en el trabajador, motivando a desempeñar su función con compromiso.	✓		✓		✓		
8	Likert 5	Promover el desarrollo profesional en la empresa favorece a la estabilidad social, emocional y física del trabajador	✓		✓		✓		
9	Likert 5	El rendimiento de los trabajadores depende de las capacidades y habilidades para producir los servicios.	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 4: ENTORNO LABORAL</b>			<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
10	Likert 5	La empresa debe promover la comunicación e interacción del personal para reducir conflictos a futuro.	✓		✓		✓		
11	Likert 5	El estrés influencia en el entorno laboral reduciendo el compromiso y el grado de responsabilidad del trabajador en sus tareas.	✓		✓		✓		
12	Likert 5	El bienestar del personal se refleja en el comportamiento con sus compañeros, en su trabajo y en su desempeño.	✓		✓		✓		
<b>VARIABLE VARIABLE 2: RENDIMIENTO LABORAL</b>									
<b>DIMENSIÓN 1: MOTIVACIÓN LABORAL</b>			<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
13	Likert 5	El nivel de satisfacción del personal permite a la empresa tomar medidas para mejorar los resultados y la percepción de la empresa.	✓		✓		✓		
14	Likert 5	El rendimiento laboral puede reducir si los trabajadores no están motivados (Reconocimientos e incentivos) y se sienten inseguros en el desempeño de sus funciones.	✓		✓		✓		
15	Likert 5	La empresa debe de promover el liderazgo en sus trabajadores para cumplir con los objetivos y resultados.	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 2: RESULTADOS DEL TRABAJO</b>			<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
16	Likert 5	Los trabajadores que reducen o saben gestionar el nivel de estrés suelen tener un desempeño eficaz y eficiente.	✓		✓		✓		



17	Likert 5	Uno de los estresores es el tiempo de desarrollo de las tareas que podrían ser inadecuados por la falta de evaluación y criterios. El tiempo en ocasiones debe ser flexible.	✓		✓		✓	
18	Likert 5	El ambiente laboral que percibe el trabajador y como se siente se refleja en los resultados de su labor.	✓		✓		✓	
<b>DIMENSIÓN 3: COMPETENCIA LABORAL</b>			<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
19	Likert 5	Las habilidades operativas del personal deben ser de acorde al perfil del puesto, para obtener mejores resultados.	✓		✓		✓	
20	Likert 5	El personal que está orientado al logro de resultados está comprometido con la empresa y se esforzará por el cumplimiento.	✓		✓		✓	
21	Likert 5	La aspiración laboral que tiene el personal es autónoma, ello depende de los parámetros que la empresa determine para lograr los resultados.	✓		✓		✓	
<b>DIMENSIÓN 4: COMPORTAMIENTO ORGANIZATIVO</b>			<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
22	Likert 5	La productividad es resultado de los trabajadores, para ello se debe capacitar y evaluar al personal antes, durante y después del desempeño.	✓		✓		✓	
23	Likert 5	La rotación del personal debe ser una decisión tomada bajo criterios de evaluación de capacidades, habilidades.	✓		✓		✓	
24	Likert 5	El afianzamiento de las relaciones sociales y la colaboración que existe en el equipo es saludable para toda empresa.	✓		✓		✓	

**Observaciones:**

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable [  ]    Aplicable después de corregir [   ]    No aplicable [   ]

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / (Mg) BARCA BARRIENTOS JESÚS ENRIQUE

DNI: 46176175

Especialidad del validador: MBA

- <sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- <sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- <sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



....de noviembre del 2019



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LAS  
VARIABLES ESTRÉS Y RENDIMIENTO LABORAL**

N°	Escala	Ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
<b>VARIABLE VARIABLE 1: ESTRÉS</b>									
<b>DIMENSIÓN 1: PRESIÓN LABORAL</b>			<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
1	Likert 5	Los colaboradores de la empresa cuando realizan su trabajo bajo presión perjudican su salud psicológica y social.	✓		✓		✓		
2	Likert 5	EL aumento de carga de trabajo para el colaborador que desempeña con eficiencia su trabajo no siempre es favorable.	✓		✓		✓		
3	Likert 5	Organizar el tiempo de trabajo y planificar las tareas son estrategias que reducen el estrés.	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 2: PERSONAL</b>			<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
4	Likert 5	El estrés laboral en el personal influye en el desempeño por la disminución del esfuerzo y el agotamiento.	✓		✓		✓		
5	Likert 5	El clima laboral es saludable si se reduce el estrés a través del manejo de conflictos e indiferencias.	✓		✓		✓		
6	Likert 5	La insatisfacción y el agotamiento del trabajador influye en desempeño de sus tareas y roles, teniendo resultados poco favorables para la empresa.	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 3: CAPACIDADES Y HABILIDADES</b>			<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
7	Likert 5	La aplicación de evaluación según desempeño permite generar seguridad e identidad en el trabajador, motivando a desempeñar su función con compromiso.	✓		✓		✓		
8	Likert 5	Promover el desarrollo profesional en la empresa favorece a la estabilidad social, emocional y física del trabajador	✓		✓		✓		
9	Likert 5	El rendimiento de los trabajadores depende de las capacidades y habilidades para producir los servicios.	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 4: ENTORNO LABORAL</b>			<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
10	Likert 5	La empresa debe promover la comunicación e interacción del personal para reducir conflictos a futuro.	✓		✓		✓		
11	Likert 5	El estrés influencia en el entorno laboral reduciendo el compromiso y el grado de responsabilidad del trabajador en sus tareas.	✓		✓		✓		
12	Likert 5	El bienestar del personal se refleja en el comportamiento con sus compañeros, en su trabajo y en su desempeño.	✓		✓		✓		
<b>VARIABLE VARIABLE 2: RENDIMIENTO LABORAL</b>									
<b>DIMENSIÓN 1: MOTIVACIÓN LABORAL</b>			<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
13	Likert 5	El nivel de satisfacción del personal permite a la empresa tomar medidas para mejorar los resultados y la percepción de la empresa.	✓		✓		✓		
14	Likert 5	El rendimiento laboral puede reducir si los trabajadores no están motivados (Reconocimientos e incentivos) y se sienten inseguros en el desempeño de sus funciones.	✓		✓		✓		
15	Likert 5	La empresa debe de promover el liderazgo en sus trabajadores para cumplir con los objetivos y resultados.	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 2: RESULTADOS DEL TRABAJO</b>			<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
16	Likert 5	Los trabajadores que reducen o saben gestionar el nivel de estrés suelen tener un desempeño eficaz y eficiente.	✓		✓		✓		



17	Likert 5	Uno de los estresores es el tiempo de desarrollo de las tareas que podrían ser inadecuados por la falta de evaluación y criterios. El tiempo en ocasiones debe ser flexible.	✓		✓		✓		
18	Likert 5	El ambiente laboral que percibe el trabajador y como se siente se refleja en los resultados de su labor.	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 3: COMPETENCIA LABORAL</b>			<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
19	Likert 5	Las habilidades operativas del personal deben ser de acorde al perfil del puesto, para obtener mejores resultados.	✓		✓		✓		
20	Likert 5	El personal que está orientado al logro de resultados está comprometido con la empresa y se esforzará por el cumplimiento.	✓		✓		✓		
21	Likert 5	La aspiración laboral que tiene el personal es autónoma, ello depende de los parámetros que la empresa determine para lograr los resultados.	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 4: COMPORTAMIENTO ORGANIZATIVO</b>			<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
22	Likert 5	La productividad es resultado de los trabajadores, para ello se debe capacitar y evaluar al personal antes, durante y después del desempeño.	✓		✓		✓		
23	Likert 5	La rotación del personal debe ser una decisión tomada bajo criterios de evaluación de capacidades, habilidades.	✓		✓		✓		
24	Likert 5	El afianzamiento de las relaciones sociales y la colaboración que existe en el equipo es saludable para toda empresa.	✓		✓		✓		

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable**  **Aplicable después de corregir**  **No aplicable**

Apellidos y nombres del juez validador **Dr. / Mg: CARRERA ESTEBAN TEODORO**

DNI: **08074405**

Especialidad del validador: **MARKETING**

- <sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- <sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- <sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

06 de noviembre del 2019



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LAS  
VARIABLES ESTRÉS Y RENDIMIENTO LABORAL**

N°	Línea	Ítem	Pertinencia		Relevancia		Coherencia		Superfluo
			SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>VARIABLE VARIABLE 1: ESTRÉS</b>									
<b>DIMENSIÓN 1: PRESIÓN LABORAL</b>			SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	Likert 5	Los colaboradores de la empresa cuando realizan su trabajo bajo presión perdudan su salud psicológica y social.	✓		✓		✓		
2	Likert 5	El aumento de carga de trabajo para ellos aborador sus desempeños con eficiencia su trabajo no siempre es favorable.	✓		✓		✓		
3	Likert 5	Organizar el tiempo de trabajo y planificar las tareas son estrategias que reducen el estrés.	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 2: PERSONAL</b>			SI	NO	SI	NO	SI	NO	
4	Likert 5	El estrés laboral en el personal influye en el desempeño por la disminución del esfuerzo y el agotamiento.	✓		✓		✓		
5	Likert 5	El clima laboral es saludable si se reduce el estrés a través del manejo de conflictos e incidencias.	✓		✓		✓		
6	Likert 5	La insatisfacción y el agotamiento del trabajador influyen en el desempeño de sus tareas y roles, teniendo resultados poco favorables para la empresa.	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 3: CAPACIDADES Y HABILIDADES</b>			SI	NO	SI	NO	SI	NO	
7	Likert 5	La aplicación de evaluación según desempeño permite generar seguridad e identidad en el trabajador, motivando a desempeñar su función con compromiso.	✓		✓		✓		
8	Likert 5	Promover el desarrollo profesional en la empresa favorece a la estabilidad social, ambiental y física del trabajador.	✓		✓		✓		
9	Likert 5	El rendimiento de los trabajadores depende de las capacidades y habilidades para producir los servicios.	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 4: ENTORNO LABORAL</b>			SI	NO	SI	NO	SI	NO	
10	Likert 5	La empresa debe promover la comunicación e interacción del personal para reducir conflictos a futuro.	✓		✓		✓		
11	Likert 5	El estrés influye en el entorno laboral reduciendo el compromiso y el grado de responsabilidad del trabajador en sus tareas.	✓		✓		✓		
12	Likert 5	El bienestar del personal se refleja en el comportamiento con sus compañeros, en su trabajo y en el desempeño.	✓		✓		✓		
<b>VARIABLE VARIABLE 2: RENDIMIENTO LABORAL</b>									
<b>DIMENSIÓN 1: MOTIVACIÓN LABORAL</b>			SI	NO	SI	NO	SI	NO	
13	Likert 5	El nivel de satisfacción del personal permite a la empresa tomar medidas para mejorar los resultados y la percepción de la empresa.	✓		✓		✓		
14	Likert 5	El rendimiento laboral puede reducir si los trabajadores no están motivados (Reconocimientos e incentivos) y se sienten inseguros en el desempeño de sus funciones.	✓		✓		✓		
15	Likert 5	La empresa debe de promover el liderazgo en sus trabajadores para cumplir con los objetivos y resultados.	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 2: RESULTADOS DEL TRABAJO</b>			SI	NO	SI	NO	SI	NO	
16	Likert 5	Los trabajadores que reducen o saben gestionar el nivel de estrés suelen tener un desempeño eficaz y eficiente.	✓		✓		✓		

17	Likert 5	Uno de los estresores es el tiempo de desarrollo de las tareas que podrían ser inadecuados por la falta de evaluación y criterios. El tiempo en ocasiones debe ser flexible.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18	Likert 5	El ambiente laboral que percibe el trabajador y como se siente se refleja en los resultados de su labor.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>DIMENSIÓN 3: COMPETENCIA LABORAL</b>			<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
19	Likert 5	Las habilidades operativas del personal deben ser de acuerdo al perfil del puesto para obtener mejores resultados.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20	Likert 5	El personal que está orientado al logro de resultados está comprometido con la empresa y se esforzará por el cumplimiento.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
21	Likert 5	La asignación laboral que tiene el personal es autónoma, esto depende de los parámetros que la empresa determina para lograr los resultados.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>DIMENSIÓN 4: COMPORTAMIENTO ORGANIZATIVO</b>			<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
22	Likert 5	La productividad es resultado de los trabajadores, para ello se debe capacitar y evaluar al personal antes, durante y después de desempeño.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
23	Likert 5	La rotación del personal debe ser una decisión tomada bajo criterios de evaluación de capacidades, habilidades.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
24	Likert 5	El afianzamiento de las relaciones sociales y la colaboración que existe en el equipo es saludable para toda empresa.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad:  Aplicable  Aplicable después de corregir  No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Cicero Pascoles, Fernando Lucio

DNI: 07250904

Especialidad del validador: Economía - Recursos Humanos

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formalizado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se da suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.



5 de noviembre del 2019



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LAS  
VARIABLES ESTRÉS Y RENDIMIENTO LABORAL**

N°	Escala	Ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>	Sugerencias
<b>VARIABLE VARIABLE 1: ESTRÉS</b>								
<b>DIMENSIÓN 1: PRESIÓN LABORAL</b>			<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>
1	Likert 5	Los colaboradores de la empresa cuando realizan su trabajo bajo presión perjudican su salud psicológica y social.	✓		✓		✓	
2	Likert 5	EL aumento de carga de trabajo para el colaborador que desempeña con eficiencia su trabajo no siempre es favorable.	✓		✓		✓	
3	Likert 5	Organizar el tiempo de trabajo y planificar las tareas son estrategias que reducen el estrés.	✓		✓		✓	
<b>DIMENSIÓN 2: PERSONAL</b>			<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>
4	Likert 5	El estrés laboral en el personal influye en el desempeño por la disminución del esfuerzo y el agotamiento.	✓		✓		✓	
5	Likert 5	El clima laboral es saludable si se reduce el estrés a través del manejo de conflictos e indiferencias.	✓		✓		✓	
6	Likert 5	La insatisfacción y el agotamiento del trabajador influye en desempeño de sus tareas y roles, teniendo resultados poco favorables para la empresa.	✓		✓		✓	
<b>DIMENSIÓN 3: CAPACIDADES Y HABILIDADES</b>			<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>
7	Likert 5	La aplicación de evaluación según desempeño permite generar seguridad e identidad en el trabajador, motivando a desempeñar su función con compromiso.	✓		✓		✓	
8	Likert 5	Promover el desarrollo profesional en la empresa favorece a la estabilidad social, emocional y física del trabajador	✓		✓		✓	
9	Likert 5	El rendimiento de los trabajadores depende de las capacidades y habilidades para producir los servicios.	✓		✓		✓	
<b>DIMENSIÓN 4: ENTORNO LABORAL</b>			<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>
10	Likert 5	La empresa debe promover la comunicación e interacción del personal para reducir conflictos a futuro.	✓		✓		✓	
11	Likert 5	El estrés influencia en el entorno laboral reduciendo el compromiso y el grado de responsabilidad del trabajador en sus tareas.	✓		✓		✓	
12	Likert 5	El bienestar del personal se refleja en el comportamiento con sus compañeros, en su trabajo y en su desempeño.	✓		✓		✓	
<b>VARIABLE VARIABLE 2: RENDIMIENTO LABORAL</b>								
<b>DIMENSIÓN 1: MOTIVACIÓN LABORAL</b>			<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>
13	Likert 5	El nivel de satisfacción del personal permite a la empresa tomar medidas para mejorar los resultados y la percepción de la empresa.	✓		✓		✓	
14	Likert 5	El rendimiento laboral puede reducir si los trabajadores no están motivados (Reconocimientos e incentivos) y se sienten inseguros en el desempeño de sus funciones.	✓		✓		✓	
15	Likert 5	La empresa debe de promover el liderazgo en sus trabajadores para cumplir con los objetivos y resultados.	✓		✓		✓	
<b>DIMENSIÓN 2: RESULTADOS DEL TRABAJO</b>			<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>
16	Likert 5	Los trabajadores que reducen o saben gestionar el nivel de estrés suelen tener un desempeño eficaz y eficiente.	✓		✓		✓	





17	Ítem 5	Uno de los estresores es el tiempo de desarrollo de las tareas que podrían ser inadecuados por la falta de evaluación y criterios. El tiempo en ocasiones debe ser flexible	/		/		/		
18	Ítem 5	El ambiente laboral que percibe el trabajador y como se cuenta se refleja en los resultados de su labor.	/		/		/		Como "low tide"
<b>DIMENSIÓN 3: COMPETENCIA LABORAL</b>			Si	No	Si	No	Si	No	
19	Ítem 5	Las habilidades operativas del personal dejen ser de acorde al perfil del puesto, para obtener mejores resultados.	/		/		/		
20	Ítem 15	El personal que está orientado al logro de resultados está comprometido con la empresa y se esforzará por el cumplimiento.	/		/		/		
21	Ítem 15	La aspiración laboral que tiene el personal es autónoma, esto depende de los parámetros que la empresa determine para lograr los resultados.	/		/		/		
<b>DIMENSIÓN 4: COMPORTAMIENTO ORGANIZATIVO</b>			Si	No	Si	No	Si	No	
22	Ítem 5	La productividad es resultado de los trabajadores, para ello se debe conocer y evaluar al personal antes, durante y después del desempeño.	/		/		/		
23	Ítem 5	La rotación del personal debe ser una decisión tomada bajo criterios de evaluación de capacidades, habilidades.	/		/		/		
24	Ítem 5	El fortalecimiento de las relaciones sociales y la colaboración que existe en el equipo es saludable para toda empresa.	/		/		/		

Observaciones: *Rev. Preg. 18.*

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable**  **Aplicable después de corregir**  **No aplicable**

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: *Fernandes Badenes, Victor Hugo*

DNI: *44326351*

Especialidad del validador: *Lic. En Administración, Mg.*

- 1 Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado
- 2 Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- 3 Claridad: Se entiende sin dificultad alguna a enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, no debe aplicarse cuando los ítems planteados son similares para medir la dimensión

*[Firma]*  
 Mg. Lic. Adm. Víctor H. Fernández Badenes  
 INVESTIGADOR EN CIENCIAS  
 DE LAS EMPRESAS  
 CLAD REGUC 91886

5...de noviembre del 2019.



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LAS  
VARIABLES ESTRÉS Y RENDIMIENTO LABORAL**

IP	Escala	Ítem	Potencia <sup>1</sup>	Fiabilidad <sup>2</sup>	Confiabilidad <sup>3</sup>	Significancia <sup>4</sup>
<b>VARIABLE VARIABLE 1: ESTRÉS</b>						
<b>DIMENSIÓN 1: PRESIÓN LABORAL</b>			Sí	No	Sí	No
1	Likert 5	Los colaboradores de la empresa cuando realizan su trabajo bajo presión, perjudican su salud psicológica y social.	/		/	/
2	Likert 5	El aumento de carga de trabajo para el colaborador que opera en la empresa es eficiente en su trabajo y no genera estrés.	/		/	/
3	Likert 5	Organizar el tiempo de trabajo y priorizar las tareas con estrategias que reducen el estrés.	/		/	/
<b>DIMENSIÓN 2: PERSONAL</b>			Sí	No	Sí	No
4	Likert 5	El estrés laboral en el personal influye en el desempeño por la disminución del esfuerzo y el agotamiento.	/		/	/
5	Likert 5	El clima laboral, de saludarlo si se reduce el estrés e invita del manejo de conflictos e incidencias.	/		/	/
6	Likert 5	La insatisfacción y el agotamiento del trabajador influye en el desempeño de sus tareas y roles, teniendo resultados poco favorables para la empresa.	/		/	/
<b>DIMENSIÓN 3: CAPACIDADES Y HABILIDADES</b>			Sí	No	Sí	No
7	Likert 5	La aplicación de evaluación según desempeño permite generar seguridad e igualdad en el trabajador, motivando a desempeñar su función con compromiso.	/		/	/
8	Likert 5	Promover el clima de confianza profesional en la empresa favorece a la estabilidad social, emocional y física del trabajador.	/		/	/
9	Likert 5	El conocimiento de los trabajadores dispone de las capacidades y habilidades para producir los servicios.	/		/	/
<b>DIMENSIÓN 4: ENTORNO LABORAL</b>			Sí	No	Sí	No
10	Likert 5	La empresa debe promover la comunicación e interacción del personal para reducir conflictos a futuro.	/		/	/
11	Likert 5	El estrés influye en el entorno laboral reduciendo el compromiso y el grado de responsabilidad del trabajador en sus tareas.	/		/	/
12	Likert 5	El bienestar del personal se refleja en el comportamiento con sus compañeros, en su trabajo y en su desempeño.	/		/	/
<b>VARIABLE VARIABLE 2: RENDIMIENTO LABORAL</b>						
<b>DIMENSIÓN 1: MOTIVACIÓN LABORAL</b>			Sí	No	Sí	No
13	Likert 5	El nivel de satisfacción del personal permite a la empresa tomar medidas para mejorar los resultados y la percepción de la empresa.	/		/	/
14	Likert 5	El rendimiento laboral puede reducir si los trabajadores no están motivados (reconocimientos e incentivos) y se sienten inseguros en el desempeño de sus funciones.	/		/	/
15	Likert 5	La empresa debe promover e incentivar en sus trabajadores para cumplir con los objetivos y resultados.	/		/	/
<b>DIMENSIÓN 2: RESULTADOS DEL TRABAJO</b>			Sí	No	Sí	No
16	Likert 5	Los trabajadores que reducen el estrés saben gestionar el nivel de estrés a fin de tener un desempeño eficaz y eficiente.	/		/	/



17	Likert 5	Uno de los estresores es el tiempo de desarrollo de las tareas que podrían ser inadecuados por la falta de evaluación y criterios. El tiempo en ocasiones debe ser flexible.	✓		✓		✓		
18	Likert 5	El ambiente laboral que percibe el trabajador y como se siente se refleja en los resultados de su labor.	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 3: COMPETENCIA LABORAL</b>			<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
19	Likert 5	Las habilidades operativas del personal deben ser de acorde al perfil del puesto, para obtener mejores resultados.	✓		✓		✓		
20	Likert 5	El personal que está orientado al logro de resultados está comprometido con la empresa y se esforzará por el cumplimiento.	✓		✓		✓		
21	Likert 5	La aspiración laboral que tiene el personal es autónoma, ello depende de los parámetros que la empresa determine para lograr los resultados.	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 4: COMPORTAMIENTO ORGANIZATIVO</b>			<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
22	Likert 5	La productividad es resultado de los trabajadores, para ello se debe capacitar y evaluar al personal antes, durante y después del desempeño.	✓		✓		✓		
23	Likert 5	La rotación del personal debe ser una decisión tomada bajo criterios de evaluación de capacidades, habilidades.	✓		✓		✓		
24	Likert 5	El afianzamiento de las relaciones sociales y la colaboración que existe en el equipo es saludable para toda empresa.	✓		✓		✓		

**Observaciones:**

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable     Aplicable después de corregir     No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador Dr. J Mg: *Wolúica Yessica Le Riva*

DNI: 09429302

Especialidad del validador: *Gestión Pública y Gobernabilidad*

- <sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- <sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- <sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

06 de noviembre del 2019

## **Anexo 7. Resultados de validez: Aplicabilidad por juicio de expertos.**

Tabla 8  
*Juicio de expertos.*

Número	Expertos	Aplicabilidad
1	Dr. David Fernando ALIAGA CORREA	Aplicable
3	Dr. Rosel César ALVA ARCE	Aplicable
2	Mg. Jesús Enrique BARCA BARRIENTOS	Aplicable
4	Dr. Teodoro CARRANZA ESTELA	Aplicable
5	Dr. Fernando Lucio CIEZA PAREDES	Aplicable
6	Mg. Víctor Hugo FERNÁNDEZ BEDOYA	Aplicable
7	Dra. Mónica MENESES LA RIVA	Aplicable

Fuente: Del Investigador.

**Anexo 8. Resultados de validez: Cálculo de V. de Aiken.**

Ítem	CLARIDAD							PERTINENCIA							RELEVANCIA							V.AIKEN GENERAL				
	Jueces							S	v. AIKEN	Jueces							S	V. AIKEN								
	J1	J2	J3	J4	J5	J6	J7			J1	J2	J3	J4	J5	J6	J7			J1	J2	J3		J4	J5	J6	J7
1	1	1	1	1	1	1	1	7	1	1	1	1	1	1	1	7	1	1	1	1	1	1	1	7	1	1.00
2	1	1	1	1	1	1	1	7	1	1	1	1	1	1	1	7	1	1	1	1	1	1	1	7	1	1.00
3	1	1	1	1	1	1	1	7	1	1	1	1	1	1	1	7	1	1	1	1	1	1	1	7	1	1.00
4	1	1	1	1	1	1	1	7	1	1	1	1	1	1	1	7	1	1	1	1	1	1	1	7	1	1.00
5	1	1	1	1	1	1	1	7	1	1	1	1	1	1	1	7	1	1	1	1	1	1	1	7	1	1.00
6	1	1	1	1	1	1	1	7	1	1	1	1	1	1	1	7	1	1	1	1	1	1	1	7	1	1.00
7	1	1	1	1	1	1	1	7	1	1	1	1	1	1	1	7	1	1	1	1	1	1	1	7	1	1.00
8	1	1	1	1	1	1	1	7	1	1	1	1	1	1	1	7	1	1	1	1	1	1	1	7	1	1.00
9	1	1	1	1	1	1	1	7	1	1	1	1	1	1	1	7	1	1	1	1	1	1	1	7	1	1.00
10	1	1	1	1	1	1	1	7	1	1	1	1	1	1	1	7	1	1	1	1	1	1	1	7	1	1.00
11	1	1	1	1	1	1	1	7	1	1	1	1	1	1	1	7	1	1	1	1	1	1	1	7	1	1.00
12	1	1	1	1	1	1	1	7	1	1	1	1	1	1	1	7	1	1	1	1	1	1	1	7	1	1.00
13	1	1	1	1	1	1	1	7	1	1	1	1	1	1	1	7	1	1	1	1	1	1	1	7	1	1.00
14	1	1	1	1	1	1	1	7	1	1	1	1	1	1	1	7	1	1	1	1	1	1	1	7	1	1.00
15	1	1	1	1	1	1	1	7	1	1	1	1	1	1	1	7	1	1	1	1	1	1	1	7	1	1.00
16	1	1	1	1	1	1	1	7	1	1	1	1	1	1	1	7	1	1	1	1	1	1	1	7	1	1.00
17	1	1	1	1	1	1	1	7	1	1	1	1	1	1	1	7	1	1	1	1	1	1	1	7	1	1.00
18	1	1	1	1	1	1	1	7	1	1	1	1	1	1	1	7	1	1	1	1	1	0	1	6	0.857	0.95
19	1	1	1	1	1	1	1	7	1	1	1	1	1	1	1	7	1	1	1	1	1	1	1	7	1	1.00
20	1	1	1	1	1	1	1	7	1	1	1	1	1	1	1	7	1	1	1	1	1	1	1	7	1	1.00
21	1	1	1	1	1	1	1	7	1	1	1	1	1	1	1	7	1	1	1	1	1	1	1	7	1	1.00
22	1	1	1	1	1	1	1	7	1	1	1	1	1	1	1	7	1	1	1	1	1	1	1	7	1	1.00
23	1	1	1	1	1	1	1	7	1	1	1	1	1	1	1	7	1	1	1	1	1	1	1	7	1	1.00
24	1	1	1	1	1	1	1	7	1	1	1	1	1	1	1	7	1	1	1	1	1	1	1	7	1	1.00

Fuente: Del Investigador

## Anexo 9. Resultados de validez: Coeficientes de V. de Aiken.

Tabla 9  
Coeficiente V. de Aiken.

N°	ÍTEMS	V. DE AIKEN
1	Los colaboradores de la empresa cuando realizan su trabajo bajo presión perjudican su salud psicológica y social.	1.00
2	EL aumento de carga de trabajo para el colaborador que desempeña con eficiencia su trabajo no siempre es favorable.	1.00
3	Organizar el tiempo de trabajo y planificar las tareas son estrategias que reducen el estrés.	1.00
4	El estrés laboral en el personal influye en el desempeño por la disminución del esfuerzo y el agotamiento.	1.00
5	El clima laboral es saludable si se reduce el estrés a través del manejo de conflictos e indiferencias.	1.00
6	La insatisfacción y el agotamiento del trabajador influye en desempeño de sus tareas y roles, teniendo resultados poco favorables para la empresa.	1.00
7	La aplicación de evaluación según desempeño permite generar seguridad e identidad en el trabajador, motivando a desempeñar su función con compromiso.	1.00
8	Promover el desarrollo profesional en la empresa favorece a la estabilidad social, emocional y física del trabajador.	1.00
9	El rendimiento de los trabajadores depende de las capacidades y habilidades para producir los servicios.	1.00
10	La empresa debe promover la comunicación e interacción del personal para reducir conflictos a futuro.	1.00
11	El estrés influencia en el entorno laboral reduciendo el compromiso y el grado de responsabilidad del trabajador en sus tareas.	1.00
12	El bienestar del personal se refleja en el comportamiento con sus compañeros, en su trabajo y en su desempeño.	1.00
13	El nivel de satisfacción del personal permite a la empresa tomar medidas para mejorar los resultados y la percepción de la empresa.	1.00
14	El rendimiento laboral puede reducir si los trabajadores no están motivados (Reconocimientos e incentivos) y se sienten inseguros en el desempeño de sus funciones.	1.00
15	La empresa tiene el compromiso de promover el liderazgo en sus trabajadores para cumplir con los objetivos y resultados.	1.00
16	Los trabajadores que reducen o saben gestionar el nivel de estrés tienen un desempeño eficaz y eficiente.	1.00
17	Uno de los estresores es el tiempo de desarrollo de las tareas que podrían ser inadecuados por la falta de evaluación y criterios. El tiempo en ocasiones debe ser flexible.	1.00
18	El ambiente laboral que percibe el trabajador y cómo se siente se refleja en los resultados de su labor.	0.95
19	Las habilidades operativas del personal deben ser de acorde al perfil del puesto, para obtener mejores resultados.	1.00
20	El personal que está orientado al logro de resultados está comprometido con la empresa y se esforzará por el cumplimiento.	1.00
21	La aspiración laboral que tiene el personal es autónoma, ello depende de los parámetros que la empresa determine para lograr los resultados.	1.00
22	La productividad es resultado de los trabajadores, el cual se espera que siempre sea favorable, para ello se debe capacitar y evaluar al personal antes, durante y después del desempeño.	1.00
23	La rotación del personal debe ser una decisión tomada bajo criterios de evaluación de capacidad, habilidades, adaptabilidad, flexibilidad y situación del trabajador.	1.00
24	El afianzamiento de las relaciones sociales y la colaboración que existe en el equipo, es saludable para toda empresa, ya que su dirección es el logro de resultados.	1.00
	<b>TOTAL</b>	<b>0.998</b>

Fuente: Del Investigador

## **Anexo 10. Resultados de fiabilidad: Coeficiente Alfa de Cronbach General, dimensión e indicador.**

Tabla 10

*Coeficiente de Alfa de Cronbach general.*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,867	24

Fuente: SPSS Versión 22.

Tabla 11

*Coeficiente de Alfa de Cronbach, por variable.*

Variable	Alfa de Cronbach	N de elementos
V1. Estrés	,516	12
V2. Rendimiento laboral	,930	12

Fuente: SPSS Versión 22.

Tabla 12

*Coeficiente de Alfa de Cronbach, por dimensión.*

Variable	Alfa de Cronbach	N de elementos
D1. Presión laboral	-,430	3
D2. Personal	,012	3
D3. Capacidades y habilidades	-,297	3
D4. Entorno laboral	,108	3
D5. Motivación laboral	,770	3
D6. Resultados del trabajo	,815	3
D7. Competencia laboral	,899	3
D8. Comportamiento organizativo	,563	3

Fuente: SPSS Versión 22.

## Anexo 11. Resultados de fiabilidad: Coeficiente de Dos mitades de Guttman.

Tabla 13

*Coeficiente dos mitades de Guttman general.*

Alfa de Cronbach	Parte 1	Valor	,516
		N de elementos	12 <sup>a</sup>
	Parte 2	Valor	,930
		N de elementos	12 <sup>b</sup>
	N total de elementos		24
Correlación entre formularios			,797
Coeficiente de Spearman-Brown	Longitud igual		,887
	Longitud desigual		,887
Coeficiente de dos mitades de Guttman			,878

Fuente: SPSS Versión 22.



## Anexo 12. Resultados de fiabilidad: Coeficiente de Alfa de Cronbach general si se elimina algún elemento.

Tabla 14  
Coeficiente de Alfa de Cronbach general si se elimina algún elemento.

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P1: Los colaboradores de la empresa cuando realizan su trabajo bajo presión perjudican su salud psicológica y social.	93,92	82,810	,131	,878
P2: EL aumento de carga de trabajo para el colaborador que desempeña con eficiencia su trabajo no siempre es favorable.	93,30	82,745	,235	,869
P3: Organizar el tiempo de trabajo y planificar las tareas son estrategias que reducen el estrés.	93,60	75,796	,454	,864
P4: El estrés laboral en el personal influye en el desempeño por la disminución del esfuerzo y el agotamiento.	93,44	80,619	,393	,863
P5: El clima laboral es saludable si se reduce el estrés a través del manejo de conflictos e indiferencias.	93,28	83,798	,197	,869
P6: La insatisfacción y el agotamiento del trabajador influye en desempeño de sus tareas y roles, teniendo resultados poco favorables para la empresa.	92,92	85,912	,097	,870
P7: La aplicación de evaluación según desempeño permite generar seguridad e identidad en el trabajador, motivando a desempeñar su función con compromiso.	93,56	80,047	,327	,867
P8: Promover el desarrollo profesional en la empresa favorece a la estabilidad social, emocional y física del trabajador.	93,30	82,745	,235	,869
P9: El rendimiento de los trabajadores depende de las capacidades y habilidades para producir los servicios.	93,60	75,388	,466	,863
P10: La empresa debe promover la comunicación e interacción del personal para reducir conflictos a futuro.	93,44	80,619	,393	,863
P11: El estrés influencia en el entorno laboral reduciendo el compromiso y el grado de responsabilidad del trabajador en sus tareas.	93,32	82,304	,279	,867
P12: El bienestar del personal se refleja en el comportamiento con sus compañeros, en su trabajo y en su desempeño.	92,92	85,912	,097	,870
P13: El nivel de satisfacción del personal permite a la empresa tomar medidas para mejorar los resultados y la percepción de la empresa.	93,58	79,187	,584	,858
P14: El rendimiento laboral puede reducir si los trabajadores no están motivados (Reconocimientos e incentivos) y se sienten inseguros en el desempeño de sus funciones.	93,16	78,341	,812	,853
P15: La empresa tiene el compromiso de promover el liderazgo en sus trabajadores para cumplir con los objetivos y resultados.	93,22	78,298	,763	,854
P16: Los trabajadores que reducen o saben gestionar el nivel de estrés tienen un desempeño eficaz y eficiente.	93,44	77,558	,710	,854
P17: Uno de los estresores es el tiempo de desarrollo de las tareas que podrían ser inadecuados por la falta de evaluación y criterios. El tiempo en ocasiones debe ser flexible.	93,20	79,224	,750	,855
P18: El ambiente laboral que percibe el trabajador y cómo se siente se refleja en los resultados de su labor.	93,16	77,484	,802	,852
P19: Las habilidades operativas del personal deben ser de acorde al perfil del puesto, para obtener mejores resultados.	93,28	81,022	,687	,858
P20: El personal que está orientado al logro de resultados está comprometido con la empresa y se esforzará por el cumplimiento.	93,28	81,022	,687	,858
P21: La aspiración laboral que tiene el personal es autónoma, ello depende de los parámetros que la empresa determine para lograr los resultados.	93,44	79,843	,805	,856
P22: La productividad es resultado de los trabajadores, el cual se espera que siempre sea favorable, para ello se debe capacitar y evaluar al personal antes, durante y después del desempeño.	93,46	79,641	,688	,856
P23: La rotación del personal debe ser una decisión tomada bajo criterios de evaluación de capacidad, habilidades, adaptabilidad, flexibilidad y situación del trabajador.	93,12	82,842	,453	,863
P24: El afianzamiento de las relaciones sociales y la colaboración que existe en el equipo, es saludable para toda empresa, ya que su dirección es el logro de resultados.	93,26	79,625	,594	,858

Fuente: SPSS Versión 22.

**Anexo 13. Base de datos.**

	Variable 1: Estrés												Variable 2: Rendimiento laboral											
	D1			D2			D3			D4			D5			D6			D7			D8		
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24
1	5	4	3	5	4	5	5	4	3	5	4	5	3	3	3	3	3	4	4	4	4	5	4	
2	5	4	4	3	5	4	5	4	4	3	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4
3	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
4	4	5	4	3	4	5	4	5	4	3	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4
5	3	3	5	3	4	5	3	3	5	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
6	4	3	4	4	4	5	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	5	3	2	3	5	5	5	3	2	3	5	5	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4
8	3	4	2	3	3	5	3	4	2	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
9	4	5	2	4	3	5	4	5	2	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
10	5	5	1	5	4	5	5	5	1	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3
11	3	4	1	2	5	4	3	4	1	2	5	4	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3
12	4	4	5	3	5	4	4	4	5	3	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5
13	2	5	4	5	5	4	2	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4
14	5	3	2	3	4	4	5	3	2	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3
15	5	3	3	3	4	4	5	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	3	5	5	5	4	5	3	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
18	2	4	4	3	5	5	2	4	4	3	5	5	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	5
19	4	4	5	3	5	5	4	4	5	3	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5
20	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4
21	5	5	3	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4
22	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	4	5	2	3	3	4	4	5	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3
24	3	4	1	4	5	4	3	4	1	4	5	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3
25	3	4	4	5	3	5	3	4	4	5	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	3	5	5	4	5	4	3	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5
27	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5
28	4	5	5	4	4	3	4	5	5	4	4	3	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4
29	5	4	4	3	4	5	5	4	4	3	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4
30	3	5	5	3	4	4	3	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
31	2	3	4	5	3	4	3	3	4	5	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4
32	3	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
33	3	4	4	5	5	4	3	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
34	2	5	5	4	3	5	2	5	5	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4
35	2	5	4	3	4	4	1	5	3	3	2	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	2	4	3
36	3	4	5	5	2	5	5	4	5	5	2	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5
37	1	4	5	4	3	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
38	2	4	5	5	5	5	2	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4
39	1	3	5	5	4	4	3	3	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
40	2	3	4	4	5	5	3	3	4	4	5	5	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
41	3	5	3	4	4	4	4	5	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
42	1	3	5	4	5	5	5	3	5	4	5	5	3	5	5	3	5	5	5	5	5	5	4	5
43	3	3	5	4	4	4	4	3	5	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
44	4	4	3	5	4	5	3	4	3	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4
45	2	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4
46	3	1	4	4	3	5	4	1	5	4	3	5	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5
47	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	3	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5
48	5	5	3	5	5	5	5	3	5	5	5	5	3	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4
49	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5
50	4	5	2	3	3	4	4	5	2	3	3	4	3	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5

Fuente: Del Investigador.

## Anexo 14. Resultados descriptivos por ítem.

Tabla 15

*P1: Los colaboradores de la empresa cuando realizan su trabajo bajo presión perjudican su salud psicológica y social.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	3	6,0	6,0	6,0
	En desacuerdo	8	16,0	16,0	22,0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo.	14	28,0	28,0	50,0
	De acuerdo	12	24,0	24,0	74,0
	Totalmente de acuerdo	13	26,0	26,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Del Investigador.

Se observa en la tabla 15 “Estadísticos descriptivos - P1: Los colaboradores de la empresa cuando realizan su trabajo bajo presión perjudican su salud psicológica y social”, 3 colaboradores manifestaron que están totalmente en desacuerdo, 8 en desacuerdo, 14 ni de acuerdo ni en desacuerdo, 12 de acuerdo y 13 totalmente de acuerdo; los cuales representan al 6%, 16%, 28%, 24% y 26%, respectivamente.

Tabla 16

*P2: EL aumento de carga de trabajo para el colaborador que desempeña con eficiencia su trabajo no siempre es favorable.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	2,0	2,0	2,0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo.	10	20,0	20,0	22,0
	De acuerdo	21	42,0	42,0	64,0
	Totalmente de acuerdo	18	36,0	36,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Del Investigador.

Se observa en la tabla 16 “Estadísticos descriptivos - P2: EL aumento de carga de trabajo para el colaborador que desempeña con eficiencia su trabajo no siempre es favorable”, 1 colaborador manifestó que está totalmente en desacuerdo, 10 ni de acuerdo ni en desacuerdo, 21 de acuerdo y 18 totalmente de acuerdo; los cuales representan al 2%, 20%, 42% y 36%, respectivamente.

Tabla 17

*P3: Organizar el tiempo de trabajo y planificar las tareas son estrategias que reducen el estrés.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	3	6,0	6,0	6,0
	En desacuerdo	6	12,0	12,0	18,0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo.	8	16,0	16,0	34,0
	De acuerdo	14	28,0	28,0	62,0
	Totalmente de acuerdo	19	38,0	38,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Del Investigador.

Se observa en la tabla 17 “Estadísticos descriptivos - P3: Organizar el tiempo de trabajo y planificar las tareas son estrategias que reducen el estrés”, 3 colaboradores manifestaron que están totalmente en desacuerdo, 6 en desacuerdo, 8 ni de acuerdo ni en desacuerdo, 14 de acuerdo y 19 totalmente de acuerdo; los cuales representan al 6%, 12%, 16%, 28% y 38%, respectivamente.

Tabla 18

*P4: El estrés laboral en el personal influye en el desempeño por la disminución del esfuerzo y el agotamiento.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	1	2,0	2,0	2,0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo.	15	30,0	30,0	32,0
	De acuerdo	19	38,0	38,0	70,0
	Totalmente de acuerdo	15	30,0	30,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Del Investigador.

Se observa en la tabla 18 “Estadísticos descriptivos - P4: El estrés laboral en el personal influye en el desempeño por la disminución del esfuerzo y el agotamiento”, 1 colaborador manifestó que está en desacuerdo, 15 ni de acuerdo ni en desacuerdo, 19 de acuerdo y 15 totalmente de acuerdo; los cuales representan al 2%, 30%, 38% y 30%, respectivamente.

Tabla 19

*P5: El clima laboral es saludable si se reduce el estrés a través del manejo de conflictos e indiferencias.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	1	2,0	2,0	2,0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo.	9	18,0	18,0	20,0
	De acuerdo	23	46,0	46,0	66,0
	Totalmente de acuerdo	17	34,0	34,0	100,0
Total		50	100,0	100,0	

Fuente: Del Investigador.

Se observa en la tabla 19 “Estadísticos descriptivos - P5: El clima laboral es saludable si se reduce el estrés a través del manejo de conflictos e indiferencias”, 1 colaborador manifestó que está en desacuerdo, 9 ni de acuerdo ni en desacuerdo, 23 de acuerdo y 17 totalmente de acuerdo; los cuales representan al 2%, 18%, 46% y 34%, respectivamente.

Tabla 20

*P6: La insatisfacción y el agotamiento del trabajador influye en desempeño de sus tareas y roles, teniendo resultados poco favorables para la empresa.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni de acuerdo ni en desacuerdo.	1	2,0	2,0	2,0
	De acuerdo	24	48,0	48,0	50,0
	Totalmente de acuerdo	25	50,0	50,0	100,0
Total		50	100,0	100,0	

Fuente: Del Investigador.

Se observa en la tabla 20 “Estadísticos descriptivos - P6: La insatisfacción y el agotamiento del trabajador influye en desempeño de sus tareas y roles, teniendo resultados poco favorables para la empresa”, 1 colaborador manifestó que está ni de acuerdo ni en desacuerdo, 24 de acuerdo y 25 totalmente de acuerdo; los cuales representan al 2%, 48% y 50%, respectivamente.

Tabla 21

*P7: La aplicación de evaluación según desempeño permite generar seguridad e identidad en el trabajador, motivando a desempeñar su función con compromiso.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	2,0	2,0	2,0
	En desacuerdo	4	8,0	8,0	10,0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo.	13	26,0	26,0	36,0
	De acuerdo	16	32,0	32,0	68,0
	Totalmente de acuerdo	16	32,0	32,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Del Investigador.

Se observa en la tabla 21 “Estadísticos descriptivos - P7: La aplicación de evaluación según desempeño permite generar seguridad e identidad en el trabajador, motivando a desempeñar su función con compromiso”, 1 colaborador manifestó que está totalmente en desacuerdo, 4 en desacuerdo, 13 ni de acuerdo ni en desacuerdo, 16 de acuerdo y 16 totalmente de acuerdo; los cuales representan al 2%, 8%, 26%, 32% y 32%, respectivamente.

Tabla 22

*P8: Promover el desarrollo profesional en la empresa favorece a la estabilidad social, emocional y física del trabajador.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	2,0	2,0	2,0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo.	10	20,0	20,0	22,0
	De acuerdo	21	42,0	42,0	64,0
	Totalmente de acuerdo	18	36,0	36,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Del Investigador.

Se observa en la tabla 22 “Estadísticos descriptivos - P8: Promover el desarrollo profesional en la empresa favorece a la estabilidad social, emocional y física del trabajador”, 1 colaborador manifestó que está totalmente en desacuerdo, 10 ni de acuerdo ni en desacuerdo, 21 de acuerdo y 18 totalmente de acuerdo; los cuales representan al 2%, 20%, 42% y 36%, respectivamente.

Tabla 23

*P9: El rendimiento de los trabajadores depende de las capacidades y habilidades para producir los servicios.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente en desacuerdo	3	6,0	6,0	6,0
En desacuerdo	6	12,0	12,0	18,0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo.	9	18,0	18,0	36,0
De acuerdo	12	24,0	24,0	60,0
Totalmente de acuerdo	20	40,0	40,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Del Investigador.

Se observa en la tabla 23 “Estadísticos descriptivos - P9: El rendimiento de los trabajadores depende de las capacidades y habilidades para producir los servicios”, 3 colaboradores manifestaron que están totalmente en desacuerdo, 6 en desacuerdo, 9 ni de acuerdo ni en desacuerdo, 12 de acuerdo y 20 totalmente de acuerdo; los cuales representan al 6%, 12%, 18%, 24% y 40%, respectivamente.

Tabla 24

*P10: La empresa debe promover la comunicación e interacción del personal para reducir conflictos a futuro.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido En desacuerdo	1	2,0	2,0	2,0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo.	15	30,0	30,0	32,0
De acuerdo	19	38,0	38,0	70,0
Totalmente de acuerdo	15	30,0	30,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Del Investigador.

Se observa en la tabla 24 “Estadísticos descriptivos - P10: La empresa debe promover la comunicación e interacción del personal para reducir conflictos a futuro”, 1 colaborador manifestó que está en desacuerdo, 15 ni de acuerdo ni en desacuerdo, 19 de acuerdo y 15 totalmente de acuerdo; los cuales representan al 2%, 30%, 38% y 30%, respectivamente.

Tabla 25

*P11: El estrés influencia en el entorno laboral reduciendo el compromiso y el grado de responsabilidad del trabajador en sus tareas.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	2	4,0	4,0	4,0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo.	9	18,0	18,0	22,0
	De acuerdo	22	44,0	44,0	66,0
	Totalmente de acuerdo	17	34,0	34,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Del Investigador.

Se observa en la tabla 25 “Estadísticos descriptivos - P11: El estrés influencia en el entorno laboral reduciendo el compromiso y el grado de responsabilidad del trabajador en sus tareas”, 2 colaboradores manifestaron que están en desacuerdo, 9 ni de acuerdo ni en desacuerdo, 22 de acuerdo y 17 totalmente de acuerdo; los cuales representan al 4%, 18%, 44% y 34%, respectivamente.

Tabla 26

*P12: El bienestar del personal se refleja en el comportamiento con sus compañeros, en su trabajo y en su desempeño.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni de acuerdo ni en desacuerdo.	1	2,0	2,0	2,0
	De acuerdo	24	48,0	48,0	50,0
	Totalmente de acuerdo	25	50,0	50,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Del Investigador.

Se observa en la tabla 26 “Estadísticos descriptivos - P12: El bienestar del personal se refleja en el comportamiento con sus compañeros, en su trabajo y en su desempeño”, 1 colaborador manifestó que está ni de acuerdo ni en desacuerdo, 24 de acuerdo y 25 totalmente de acuerdo; los cuales representan al 2%, 48% y 50%, respectivamente.



Tabla 27

*P13: El nivel de satisfacción del personal permite a la empresa tomar medidas para mejorar los resultados y la percepción de la empresa.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	1	2,0	2,0	2,0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo.	15	30,0	30,0	32,0
	De acuerdo	26	52,0	52,0	84,0
	Totalmente de acuerdo	8	16,0	16,0	100,0
Total		50	100,0	100,0	

Fuente: Del Investigador.

Se observa en la tabla 27 “Estadísticos descriptivos - P12: El bienestar del personal se refleja en el comportamiento con sus compañeros, en su trabajo y en su desempeño”, 1 colaborador manifestó que está en desacuerdo, 15 ni de acuerdo ni en desacuerdo, 26 de acuerdo y 8 totalmente de acuerdo; los cuales representan al 2%, 30%, 52% y 16%, respectivamente.

Tabla 28

*P14: El rendimiento laboral puede reducir si los trabajadores no están motivados (Reconocimientos e incentivos) y se sienten inseguros en el desempeño de sus funciones.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni de acuerdo ni en desacuerdo.	4	8,0	8,0	8,0
	De acuerdo	30	60,0	60,0	68,0
	Totalmente de acuerdo	16	32,0	32,0	100,0
Total		50	100,0	100,0	

Fuente: Del Investigador.

Se observa en la tabla 28 “Estadísticos descriptivos - P14: El rendimiento laboral puede reducir si los trabajadores no están motivados (Reconocimientos e incentivos) y se sienten inseguros en el desempeño de sus funciones”, 4 colaboradores manifestaron que están ni de acuerdo ni en desacuerdo, 30 de acuerdo y 16 totalmente de acuerdo; los cuales representan al 8%, 60% y 32%, respectivamente.

Tabla 29

*P15: La empresa tiene el compromiso de promover el liderazgo en sus trabajadores para cumplir con los objetivos y resultados.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni de acuerdo ni en desacuerdo.	6	12,0	12,0	12,0
	De acuerdo	29	58,0	58,0	70,0
	Totalmente de acuerdo	15	30,0	30,0	100,0
Total		50	100,0	100,0	

Fuente: Del Investigador.

Se observa en la tabla 29 “Estadísticos descriptivos - P15: La empresa tiene el compromiso de promover el liderazgo en sus trabajadores para cumplir con los objetivos y resultados”, 6 colaboradores manifestaron que están ni de acuerdo ni en desacuerdo, 29 de acuerdo y 15 totalmente de acuerdo; los cuales representan al 12%, 58% y 30%, respectivamente.

Tabla 30

*P16: Los trabajadores que reducen o saben gestionar el nivel de estrés tienen un desempeño eficaz y eficiente.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	1	2,0	2,0	2,0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo.	11	22,0	22,0	24,0
	De acuerdo	27	54,0	54,0	78,0
	Totalmente de acuerdo	11	22,0	22,0	100,0
Total		50	100,0	100,0	

Fuente: Del Investigador.

Se observa en la tabla 30 “Estadísticos descriptivos - P16: Los trabajadores que reducen o saben gestionar el nivel de estrés tienen un desempeño eficaz y eficiente”, 1 colaborador manifestó que está en desacuerdo, 11 ni de acuerdo ni en desacuerdo, 27 de acuerdo y 11 totalmente de acuerdo; los cuales representan al 2%, 22%, 54% y 22%, respectivamente.

Tabla 31

*P17: Uno de los estresores es el tiempo de desarrollo de las tareas que podrían ser inadecuados por la falta de evaluación y criterios. El tiempo en ocasiones debe ser flexible.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni de acuerdo ni en desacuerdo.	4	8,0	8,0	8,0
	De acuerdo	32	64,0	64,0	72,0
	Totalmente de acuerdo	14	28,0	28,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Del Investigador.

Se observa en la tabla 31 “Estadísticos descriptivos - P17: Uno de los estresores es el tiempo de desarrollo de las tareas que podrían ser inadecuados por la falta de evaluación y criterios. El tiempo en ocasiones debe ser flexible”, 4 colaboradores manifestaron que están ni de acuerdo ni en desacuerdo, 32 de acuerdo y 14 totalmente de acuerdo; los cuales representan al 8%, 64% y 28%, respectivamente.

Tabla 32

*P18: El ambiente laboral que percibe el trabajador y cómo se siente se refleja en los resultados de su labor.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni de acuerdo ni en desacuerdo.	6	12,0	12,0	12,0
	De acuerdo	26	52,0	52,0	64,0
	Totalmente de acuerdo	18	36,0	36,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Del Investigador.

Se observa en la tabla 32 “Estadísticos descriptivos - P18: El ambiente laboral que percibe el trabajador y cómo se siente se refleja en los resultados de su labor”, 6 colaboradores manifestaron que están ni de acuerdo ni en desacuerdo, 26 de acuerdo y 18 totalmente de acuerdo; los cuales representan al 12%, 52% y 36%, respectivamente.

Tabla 33

*P19: Las habilidades operativas del personal deben ser de acorde al perfil del puesto, para obtener mejores resultados.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Ni de acuerdo ni en desacuerdo.	3	6,0	6,0	6,0
De acuerdo	38	76,0	76,0	82,0
Totalmente de acuerdo	9	18,0	18,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Del Investigador.

Se observa en la tabla 33 “Estadísticos descriptivos - P19: Las habilidades operativas del personal deben ser de acorde al perfil del puesto, para obtener mejores resultados”, 3 colaboradores manifestaron que ni de acuerdo ni en desacuerdo, 38 de acuerdo y 9 totalmente de acuerdo; los cuales representan al 6%, 76% y 18%, respectivamente.

Tabla 34

*P20: El personal que está orientado al logro de resultados está comprometido con la empresa y se esforzará por el cumplimiento.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Ni de acuerdo ni en desacuerdo.	3	6,0	6,0	6,0
De acuerdo	38	76,0	76,0	82,0
Totalmente de acuerdo	9	18,0	18,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Del Investigador.

Se observa en la tabla 34 “Estadísticos descriptivos - P20: El personal que está orientado al logro de resultados está comprometido con la empresa y se esforzará por el cumplimiento”, 3 colaboradores manifestaron que están ni de acuerdo ni en desacuerdo, 38 de acuerdo y 9 totalmente de acuerdo; los cuales representan al 6%, 76% y 18%, respectivamente.

Tabla 35

*P21: La aspiración laboral que tiene el personal es autónoma, ello depende de los parámetros que la empresa determine para lograr los resultados.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni de acuerdo ni en desacuerdo.	7	14,0	14,0	14,0
	De acuerdo	38	76,0	76,0	90,0
	Totalmente de acuerdo	5	10,0	10,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Del Investigador.

Se observa en la tabla 35 “Estadísticos descriptivos - P21: La aspiración laboral que tiene el personal es autónoma, ello depende de los parámetros que la empresa determine para lograr los resultados”, 7 colaboradores manifestaron que están ni de acuerdo ni en desacuerdo, 38 de acuerdo y 5 totalmente de acuerdo; los cuales representan al 14%, 76% y 10%, respectivamente.

Tabla 36

*P22: La productividad es resultado de los trabajadores, el cual se espera que siempre sea favorable, para ello se debe capacitar y evaluar al personal antes, durante y después del desempeño.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	1	2,0	2,0	2,0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo.	7	14,0	14,0	16,0
	De acuerdo	36	72,0	72,0	88,0
	Totalmente de acuerdo	6	12,0	12,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Del Investigador.

Se observa en la tabla 36 “Estadísticos descriptivos - P22: La productividad es resultado de los trabajadores, el cual se espera que siempre sea favorable, para ello se debe capacitar y evaluar al personal antes, durante y después del desempeño”, 1 colaborador manifestó que está en desacuerdo, 7 ni de acuerdo ni en desacuerdo, 36 de acuerdo y 6 totalmente de acuerdo; los cuales representan al 2%, 14%, 72% y 12%, respectivamente.

Tabla 37

*P23: La rotación del personal debe ser una decisión tomada bajo criterios de evaluación de capacidad, habilidades, adaptabilidad, flexibilidad y situación del trabajador.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni de acuerdo ni en desacuerdo.	1	2,0	2,0	2,0
	De acuerdo	34	68,0	68,0	70,0
	Totalmente de acuerdo	15	30,0	30,0	100,0
Total		50	100,0	100,0	

Fuente: Del Investigador.

Se observa en la tabla 37 “Estadísticos descriptivos - P23: La rotación del personal debe ser una decisión tomada bajo criterios de evaluación de capacidad, habilidades, adaptabilidad, flexibilidad y situación del trabajador”, 1 colaborador manifestó que está ni de acuerdo ni en desacuerdo, 34 de acuerdo y 15 totalmente de acuerdo; los cuales representan al 2%, 68% y 30%, respectivamente.

Tabla 38

*P24: El afianzamiento de las relaciones sociales y la colaboración que existe en el equipo, es saludable para toda empresa, ya que su dirección es el logro de resultados.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni de acuerdo ni en desacuerdo.	8	16,0	16,0	16,0
	De acuerdo	27	54,0	54,0	70,0
	Totalmente de acuerdo	15	30,0	30,0	100,0
Total		50	100,0	100,0	

Fuente: Del Investigador.

Se observa en la tabla 38 “Estadísticos descriptivos - P24: El afianzamiento de las relaciones sociales y la colaboración que existe en el equipo, es saludable para toda empresa, ya que su dirección es el logro de resultados”, 8 colaboradores manifestaron que están ni de acuerdo ni en desacuerdo, 27 de acuerdo y 15 totalmente de acuerdo; los cuales representan al 16%, 54% y 30%, respectivamente.

## Tabla de frecuencia por variables

Tabla 39  
V1: Estrés

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni de acuerdo ni en desacuerdo.	3	6,0	6,0	6,0
	De acuerdo	41	82,0	82,0	88,0
	Totalmente de acuerdo	6	12,0	12,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Del Investigador.

Se observa en la tabla 39 “Estadísticos descriptivos - V1: Estrés”, 3 colaboradores manifestaron que están ni de acuerdo ni en desacuerdo, 41 de acuerdo y 6 totalmente de acuerdo; los cuales representan al 6%, 82% y 12%, respectivamente.

Tabla 40  
V2: Rendimiento laboral.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni de acuerdo ni en desacuerdo.	4	8,0	8,0	8,0
	De acuerdo	34	68,0	68,0	76,0
	Totalmente de acuerdo	12	24,0	24,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Del Investigador.

Se observa en la tabla 40 “Estadísticos descriptivos - V2: Rendimiento laboral”, 4 colaboradores manifestaron que están ni de acuerdo ni en desacuerdo, 34 de acuerdo y 12 totalmente de acuerdo; los cuales representan al 8%, 68% y 24%, respectivamente.

## Tabla de frecuencia por dimensiones:

Tabla 41  
*D1: Presión laboral*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Ni de acuerdo ni en desacuerdo.	12	24,0	24,0	24,0
De acuerdo	33	66,0	66,0	90,0
Totalmente de acuerdo	5	10,0	10,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Del Investigador.

Se observa en la tabla 41 “Estadísticos descriptivos - D1: Presión laboral”, 12 colaboradores manifestaron que están ni de acuerdo ni en desacuerdo, 33 de acuerdo y 5 totalmente de acuerdo; los cuales representan al 24%, 66% y 10%, respectivamente.

Tabla 42  
*D2: Personal*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Ni de acuerdo ni en desacuerdo.	2	4,0	4,0	4,0
De acuerdo	35	70,0	70,0	74,0
Totalmente de acuerdo	13	26,0	26,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Del Investigador.

Se observa en la tabla 42 “Estadísticos descriptivos - D2: Personal”, 2 colaboradores manifestaron que ni de acuerdo ni en desacuerdo, 35 de acuerdo y 13 totalmente de acuerdo; los cuales representan al 4%, 70% y 26%, respectivamente.



Tabla 43  
D3: Capacidades y habilidades

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni de acuerdo ni en desacuerdo.	11	22,0	22,0	22,0
	De acuerdo	32	64,0	64,0	86,0
	Totalmente de acuerdo	7	14,0	14,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Del Investigador.

Se observa en la tabla 43 “Estadísticos descriptivos - D3: Capacidades y habilidades”, 11 colaboradores manifestaron que ni de acuerdo ni en desacuerdo, 32 de acuerdo y 7 totalmente de acuerdo; los cuales representan al 22%, 64% y 14%, respectivamente.

Tabla 44  
D4: Entorno laboral

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni de acuerdo ni en desacuerdo.	3	6,0	6,0	6,0
	De acuerdo	34	68,0	68,0	74,0
	Totalmente de acuerdo	13	26,0	26,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Del Investigador.

Se observa en la tabla 44 “Estadísticos descriptivos - D4: Entorno laboral”, 3 colaboradores manifestaron que están ni de acuerdo ni en desacuerdo, 34 de acuerdo y 13 totalmente de acuerdo; los cuales representan al 6%, 68% y 26%, respectivamente.

Tabla 45  
D5: Motivación laboral

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Ni de acuerdo ni en desacuerdo.	5	10,0	10,0	10,0
De acuerdo	36	72,0	72,0	82,0
Totalmente de acuerdo	9	18,0	18,0	100,0
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

Fuente: Del Investigador.

Se observa en la tabla 45 “Estadísticos descriptivos - D5: Motivación laboral”, 5 colaboradores manifestaron que están ni de acuerdo ni en desacuerdo, 36 de acuerdo y 9 totalmente de acuerdo; los cuales representan al 10%, 72% y 18%, respectivamente.

Tabla 46  
D6: Resultados del trabajo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Ni de acuerdo ni en desacuerdo.	5	10,0	10,0	10,0
De acuerdo	32	64,0	64,0	74,0
Totalmente de acuerdo	13	26,0	26,0	100,0
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

Fuente: Del Investigador.

Se observa en la tabla 46 “Estadísticos descriptivos - D6: Resultados del trabajo”, 5 colaboradores manifestaron que están ni de acuerdo ni en desacuerdo, 32 de acuerdo y 13 totalmente de acuerdo; los cuales representan al 10%, 64% y 26%, respectivamente.

Tabla 47  
D7: Competencia laboral

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni de acuerdo ni en desacuerdo.	3	6,0	6,0	6,0
	De acuerdo	38	76,0	76,0	82,0
	Totalmente de acuerdo	9	18,0	18,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Del Investigador.

Se observa en la tabla 47 “Estadísticos descriptivos - D7: Competencia laboral”, 3 colaboradores manifestaron que están ni de acuerdo ni en desacuerdo, 38 de acuerdo y 9 totalmente de acuerdo; los cuales representan al 6%, 76% y 18%, respectivamente.

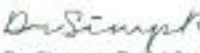

Tabla 48  
D8: Comportamiento organizativo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni de acuerdo ni en desacuerdo.	5	10,0	10,0	10,0
	De acuerdo	36	72,0	72,0	82,0
	Totalmente de acuerdo	9	18,0	18,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Del Investigador.

Se observa en la tabla 48 “Estadísticos descriptivos - D8: Comportamiento organizativo”, 5 colaboradores manifestaron que están ni de acuerdo ni en desacuerdo, 36 de acuerdo y 9 totalmente de acuerdo; los cuales representan al 10%, 72% y 18%, respectivamente.

## Anexo 15. Constancia de ponencia/ artículo científico.

Journal of Critical Reviews		JCR
ISSN : 2394-5125		
mobile : +91 93456 84472 / +91 93445 35349		
email : <a href="mailto:info@ardaconference.com">info@ardaconference.com</a>		
website : <a href="http://www.ardaconference.com/journal.php">www.ardaconference.com/journal.php</a>		
		Date: 7 <sup>th</sup> July 2020
<b>Acceptance Letter</b>		
Dear Author(s): Jesús Isela Villalobos-Suarez, Víctor Hugo Fernández-Bedoya		
Paper ID	ARDA Conference_24058	
Paper Title	Stress and its relationship with the work performance of the staff of the company Circolo Sportivo Italiano, Peru, 2019	
<p>This is to enlighten you that above manuscript reviewed and appraised by the review committee members of ARDA and it is accepted for the purpose of publication in the "Journal of Critical Reviews" with ISSN: 2394-5125 that will be available at <a href="http://www.jcreview.com/">http://www.jcreview.com/</a></p> <p>You have to send following documents at <a href="mailto:info@ardaconference.com">info@ardaconference.com</a> on or before 10<sup>th</sup> July 2020.</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Final Paper   Ms Word .doc/.docx file</li><li>2. Proof of Registration   Scanned   Online Received Email</li></ol> <p><b>Note: Please read carefully</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Above manuscript will be published within 30- 45 days from your registration</li><li>2. Journal of Critical Reviews Technology is a SCOPUS Indexed Journal.</li><li>3. Author(s) will receive Publication information and Published Paper link through ARDA</li><li>4. You may see more about the journal at: <a href="http://www.jcreview.com/">http://www.jcreview.com/</a></li><li>5. You will receive Volume/ Issue information of your paper very soon.</li></ol>		
Sincerely		
		
Dr. Simpson Rodricks		
President, ARDA.		
		

## Diapositivas de la sustentación

**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**Estrés y su relación en el rendimiento laboral del personal de la empresa Circolo Sportivo Italiano, Pueblo Libre, 2019.**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

**AUTORA:**  
**Villalobos Suarez, Jesús Isela**

**ASESOR**  
**Mgtr. Fernández Bedoya, Victor Hugo**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**  
**Gestión de Organizaciones**

**Lima, Perú**  
**2020**

**Estrés** **Rendimiento laboral del personal**

**Anexo 15. Constancia de ponencia/ artículo científico.**

**Journal of Critical Reviews**  
 ISSN: 2394-5125  
 Volume 11(1) (2021) 1-11 | 10.4236/jcr.2021.111001  
 www.iiste.org  
 www.scitecresearch.com/journal/index.php/jcr

**JCR**

**Acceptance Letter**

Dear Author(s): We are pleased to inform you that your manuscript has been accepted for publication in the Journal of Critical Reviews.

**Page No:** 0001-0010  
**Page Title:** Estrés y su relación en el rendimiento laboral del personal de la empresa Circolo Sportivo Italiano, Perú, 2019.

This is to certify that the above manuscript received and approved by the Editor-in-Chief, members of the Editorial Board and the Journal of Critical Reviews. The Journal of Critical Reviews is a peer-reviewed journal.

You have to send the following documents to [editor@jcrjournal.com](mailto:editor@jcrjournal.com) or to [jcr@iiste.org](mailto:jcr@iiste.org) by 15th July 2021.

- Final Paper (in Word and PDF)
- Cover of the Journal (optional) (Color, horizontal)

**Note:** Please send the following documents to the Editor-in-Chief:

- Cover of the Journal (optional) (Color, horizontal)
- Journal of Critical Reviews Technology in 300 DPI (optional)
- Author(s) and their contact information and telephone number through email.
- You may see more about the journal at [www.jcrjournal.com](http://www.jcrjournal.com)
- You will receive the journal, local information of your paper very soon.

Sincerely,  
 Dr. Victor Hugo Fernández Bedoya  
 President,  
 JCR.

**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**“Estrés y su relación en el rendimiento laboral del personal de la empresa Circolo Sportivo Italiano, Pueblo Libre, 2019”**

**R**  
**E**  
**S**  
**U**  
**M**  
**E**  
**N**

Objetivo determinar la relación significativa entre las variables y la variable 1 y las dimensiones de la variable 2.

Se aplicó la encuesta en modalidad presencial y virtual.

Validación de 7 jueces expertos.

Se obtuvo los resultados de confiabilidad de 0,867 de alfa de Cronbach general.

Se concluyó que el estrés se relaciona positiva – considerable en el rendimiento laboral ( $p < 0,05$ ;  $r = 0,867$ ), al igual que sus dimensiones ( $p < 0,05$ ;  $r = 0,641$ ;  $0,702$ ;  $0,693$ ;  $0,605$ ).

**Estrés y su relación en el rendimiento laboral del personal de la empresa Circolo Sportivo Italiano, Pueblo Libre, 2019.**

**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**I. INTRODUCCIÓN**

**Estrés y su relación en el rendimiento laboral del personal de la empresa Circolo Sportivo Italiano, Pueblo Libre, 2019.**

## REALIDAD PROBLEMÁTICA



En la situación actual las empresas a nivel global, el colaborador es vulnerable al estrés laboral que puede llegar a afectar e influenciar en nuestras vida cotidiana y personal. Según el artículo periodístico el diario Gestión (24 de julio 2019).

En la actualidad debido a la globalización, las tendencias, desarrollo y crecimiento de las industrias empresariales, han generado que los procesos de las empresas sean más exigentes y orientados a resultado

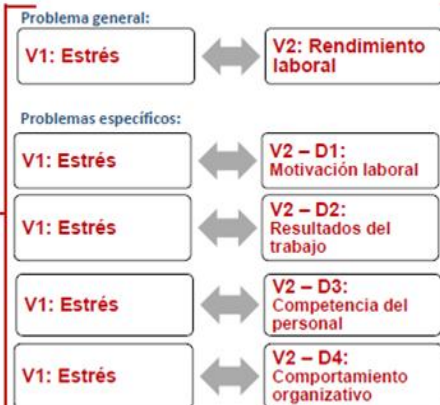
La empresa Circolo Sportivo Italiano se ha identificado el estrés laboral, el cual está reflejado en la disminución del rendimiento del personal.

Estrés y su relación en el rendimiento laboral del personal de la empresa Circolo Sportivo Italiano, Pueblo Libre, 2019.

## PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Hernández, Fernández y Baptista (2014) indica que es necesario para estudiar la realidad problemática y delimitar los problemas identificados para brindar soluciones.

Existe relación significativa entre



de la empresa Circolo Sportivo Italiano, Pueblo Libre, 2019

Estrés y su relación en el rendimiento laboral del personal de la empresa Circolo Sportivo Italiano, Pueblo Libre, 2019.

## JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) manifiesta que la justificación de la investigación se basa en el para qué y por qué del estudio, y demostrar su relevancia.



Estrés y su relación en el rendimiento laboral del personal de la empresa Circolo Sportivo Italiano, Pueblo Libre, 2019.

## LOS OBJETIVOS

Deben estar relacionados y de acorde con el planteamiento de las preguntas de estudio para brindar soluciones y llegar a conclusiones a través de la investigación en el proceso de estudio (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

Determinar la relación significativa entre el

Verbo



de la empresa Circolo Sportivo Italiano, Pueblo Libre, 2019

Estrés y su relación en el rendimiento laboral del personal de la empresa Circolo Sportivo Italiano, Pueblo Libre, 2019.

## TEORÍAS

### Estrés

- La teoría del primer padre del estrés (1926)
- La teoría de las expectativas, de Víctor Broom.

### Rendimiento laboral

- La teoría de la motivación – Higiene de Herzberg (1959)

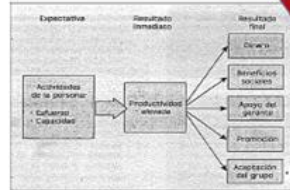


Figura 3. Modelo de expectativa  
Fuente: Chiavenato (2007).

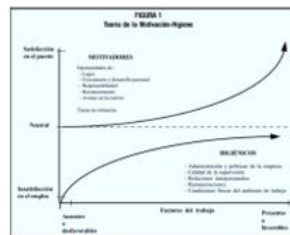


Figura 3. La teoría de la motivación – Higiene.  
Fuente: Manso (2002).



A continuación, detallamos los **conceptos teóricos** que respaldan a la investigación, los cuales están representadas por las variables, dimensiones e indicadores que se desarrolló en la investigación.



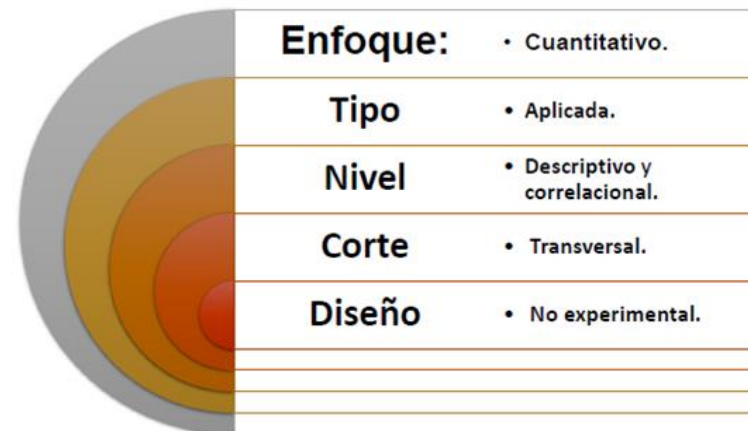
Barradas (2018)  
Vidal (2019)



Allas (2015)  
Möser, Glauser y Becker (2019)

## III. METODOLOGÍA

### TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN



## POBLACIÓN, MUESTRA Y MUESTREO



Estrés y su relación en el rendimiento laboral del personal de la empresa Circolo Sportivo Italiano, Pueblo Libre, 2019.

## Variables y operacionalización

Anexo 3. Matriz de operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Estrés	Según Barradas, Delgado, Gutiérrez, Posadas, García, López, Davis (2018), el estrés es el síndrome o conjunto de reacciones fisiológicas generadas por reacciones al entorno exterior relacionadas a la presión laboral, aspectos personales, capacidades, capacidades del individuo, o el entorno laboral.	Para medir la variable 1 de investigación se identificó las dimensiones e indicadores, formulo las preguntas, luego se elaboró el instrumento aplicando la escala de Likert y se asignó valores numérico para obtener los resultados, finalmente se procesó los datos al SPS e interpreto los resultados. Las dimensiones son Presión laboral, Personal, Capacidades y habilidades, Entorno laboral y Motivación laboral.	Presión laboral	Trabajo bajo tension	Likert (5 Alternativas)
			Asignación de carga de trabajo	Likert (5 Alternativas)	
			Organizar el tiempo de trabajo	Likert (5 Alternativas)	
			Planificar tareas	Likert (5 Alternativas)	
			Diminución del esfuerzo	Likert (5 Alternativas)	
			Indiferencias	Likert (5 Alternativas)	
			Insatisfacción	Likert (5 Alternativas)	
			Agotamiento	Likert (5 Alternativas)	
			Evaluación según su desempeño	Likert (5 Alternativas)	
			Desarrollo profesional	Likert (5 Alternativas)	
Capacidades y habilidades	Rendimiento	Likert (5 Alternativas)			
Producción de servicios	Likert (5 Alternativas)				
Comunicación interna	Likert (5 Alternativas)				
Responsabilidad	Likert (5 Alternativas)				
Entorno laboral	Compromiso	Likert (5 Alternativas)			
Bienestar Personal	Likert (5 Alternativas)				
Satisfacción laboral	Likert (5 Alternativas)				
Rendimiento laboral	Según Altas (2015), El rendimiento laboral es el proceso relacionado con la evaluación de las personas que integran una organización; para ello las empresas identifican la motivación laboral, el desempeño laboral, la competencia laboral y la conducta laboral.	Para medir la variable 2 de investigación se identificó las dimensiones e indicadores, formulo las preguntas, luego se elaboró el instrumento aplicando la escala de Likert y se asignó valores numérico para obtener los resultados, finalmente se procesó los datos al SPS e interpreto los resultados. Las dimensiones son Motivación laboral, Resultados del trabajo, Competencia laboral y Comportamiento organizativo.	Motivación laboral	Incentivos	Likert (5 Alternativas)
			Seguridad	Likert (5 Alternativas)	
			Liderazgo	Likert (5 Alternativas)	
			Eficacia	Likert (5 Alternativas)	
			Eficiencia	Likert (5 Alternativas)	
			Tiempo	Likert (5 Alternativas)	
			Ambiente	Likert (5 Alternativas)	
			Habilidades operativas	Likert (5 Alternativas)	
			Orientación al logro	Likert (5 Alternativas)	
			Aspiración	Likert (5 Alternativas)	
Productividad	Likert (5 Alternativas)				
Comportamiento organizativo	Rotación	Likert (5 Alternativas)			
Relaciones interpersonales	Likert (5 Alternativas)				

Fuente: Autor

Estrés y su relación en el rendimiento laboral del personal de la empresa Circolo Sportivo Italiano, Pueblo Libre, 2019.

## TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS, VALIDEZ Y CONFIABILIDAD

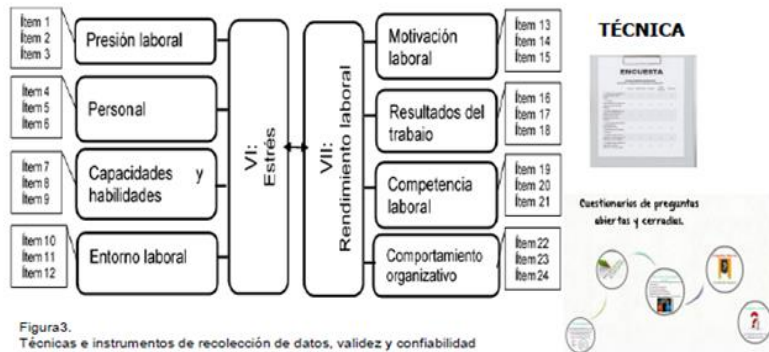


Figura 3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Estrés y su relación en el rendimiento laboral del personal de la empresa Circolo Sportivo Italiano, Pueblo Libre, 2019.

## ESCALA DE RESPUESTAS

Tabla 2  
Escala de respuestas según la escala de Likert.

Escala	Valor
1	Totalmente en desacuerdo
2	En desacuerdo
3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo
4	En acuerdo
5	Totalmente de acuerdo

Estrés y su relación en el rendimiento laboral del personal de la empresa Circolo Sportivo Italiano, Pueblo Libre, 2019.



## VALIDEZ Y CONFIABILIDAD

Tabla 10  
Coeficiente de alfa de Cronbach.

Alfa de Cronbach	N de elementos
.867	24

Fuente: SPSS Versión 22.



Fuente: SPSS Versión 22.

Estrés y su relación en el rendimiento laboral del personal de la empresa Circolo Sportivo Italiano, Pueblo Libre, 2019.

Tabla 13  
Coeficiente dos mitades de Guttman general

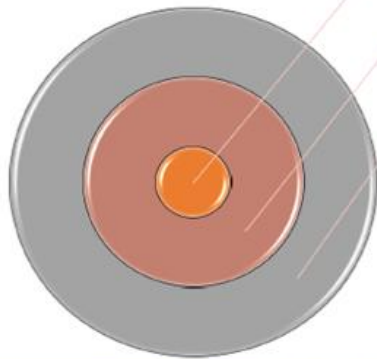
Alfa de Cronbach	Parte 1	Valor	.516
		N de elementos	12 <sup>a</sup>
	Parte 2	Valor	.930
		N de elementos	17 <sup>a</sup>
		N total de elementos	24
Correlación entre formularios			.797
Coeficiente de Spearman-Brown	Longitud igual		.867
	Longitud desigual		.867
Coeficiente de dos mitades de Guttman			.878

## PROCEDIMIENTOS



Estrés y su relación en el rendimiento laboral del personal de la empresa Circolo Sportivo Italiano, Pueblo Libre, 2019.

## MÉTODO DE ANÁLISIS DE DATOS



Se aplicó la prueba de normalidad, de Kolmogorov-Smirnov, coeficiente de Kolmogorov-Smirnov fue de 0,000 de ambas variables.

Resultados descriptivos generales y se desarrollaron por ítem (tablas de frecuencia).

Se llevó a cabo la prueba de hipótesis, a través del estadístico rho de Spearman, los resultados del valor de significación asintótica menor a 0,050.

Estrés y su relación en el rendimiento laboral del personal de la empresa Circolo Sportivo Italiano, Pueblo Libre, 2019.

## IV. RESULTADOS

Estrés y su relación en el rendimiento laboral del personal de la empresa Circolo Sportivo Italiano, Pueblo Libre, 2019.

## PRUEBA DE NORMALIDAD

- En ello podemos observar la desviación estándar y realizar el análisis, además no es necesario que las variables estén medidas por intervalos (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

Tabla 4  
Normalidad: Kolmogorov-Smirnov para una muestra.

		V1: Estrés	V2: Rendimiento laboral
N		50	50
Parámetros normales <sup>a,b</sup>	Media	4,06	4,16
	Desviación estándar	,424	,548
Máximas diferencias extremas	Absoluta	,436	,375
	Positivo	,436	,375
	Negativo	-,384	-,305
Estadístico de prueba		,436	,375
Sig. asintótica (bilateral)		,000 <sup>c</sup>	,000 <sup>c</sup>

Fuente: SPSS Versión 22.

Estrés y su relación en el rendimiento laboral del personal de la empresa Circolo Sportivo Italiano, Pueblo Libre, 2019.

## RESULTADOS DESCRIPTIVOS ÍTEM POR ÍTEM

- se aprecian en la Tabla 6, donde se detalla la alternativa más respondida para cada una de las preguntas del cuestionario.

Tabla 6.  
Resultados descriptivos ítem por ítem.

pregunta 1.- El 26% de los encuestados se muestra Totalmente de acuerdo con el enunciado "Los colaboradores de la empresa cuando realizan su trabajo bajo presión perjudican su salud psicológica y social".	
pregunta 2.- El 42% de los encuestados se muestra De acuerdo con el enunciado "EL aumento de carga de trabajo para el colaborador que desempeña con eficiencia su trabajo no siempre es favorable".	
pregunta 3.- El 38% de los encuestados se muestra Totalmente de acuerdo con el enunciado "Organizar el tiempo de trabajo y planificar las tareas son estrategias que reducen el estrés".	
pregunta 4.- El 38% de los encuestados se muestra De acuerdo con el enunciado "El estrés laboral en el personal influye en el desempeño por la disminución del esfuerzo y el agotamiento".	
pregunta 5.- El 48% de los encuestados se muestra De acuerdo con el enunciado "El clima laboral es saludable si se reduce el estrés a través del manejo de conflictos e indiferencias".	

Estrés y su relación en el rendimiento laboral del personal de la empresa Circolo Sportivo Italiano, Pueblo Libre, 2019.

## PRUEBA DE HIPÓTESIS

- La validación de las hipótesis se realizó mediante el coeficiente de correlación de Rho de Spearman a través del cual podemos saber el nivel de relación que existe entre las variables (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

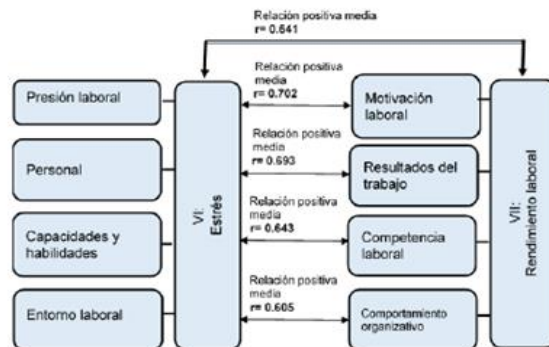


Figura 4.  
Resultados de la prueba de hipótesis.

Estrés y su relación en el rendimiento laboral del personal de la empresa Circolo Sportivo Italiano, Pueblo Libre, 2019.

## V. DISCUSIÓN

Estrés y su relación en el rendimiento laboral del personal de la empresa Circolo Sportivo Italiano, Pueblo Libre, 2019.

## DISCUSIÓN

De acuerdo al trabajo realizado por Anderson (2016)

En su tesis titulada "La relación entre el locus de control y el estrés percibido con rendimiento de trabajo. Asimismo este estudio aplico enfoque cuantitativo de nivel descriptivo-correlacional, ya que tuvo como objetivo determinar la relación entre las variables.

En concordancia con el trabajo de Ching (2019)

Al igual que la investigación que también se trata sobre el estrés y rendimiento laboral se busca determinar el nivel de relación, en su trabajo de investigación aplicado a los trabajadores de la municipalidad de Huatasani – Huancané, Puno 2017, al igual que la investigación fue de tipo aplicada, nivel descriptivo relacional, diseño no experimental.

En Huancavelica (Perú), Rupay (2016)

En su investigación sobre el "estrés y el rendimiento laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Angaraes, Huancavelica, Perú – 2015", se busca medir el nivel de relación que existe entre ambas variables, por lo que en dicha investigación tuvo una muestra de 30 colaboradores de la Municipalidad Provincial de Angaraes, en el cual se aplicó el muestreo no probabilístico.

De acuerdo con las teorías revisadas

La variable 1 "Estrés" y la variable 2 "rendimiento laboral" ambas fueron constituidas por cuatro dimensiones, los resultados del análisis descriptivo general infiere y respalda la teoría.

## VI. CONCLUSIONES

## CONCLUSIONES

Se debe tener en cuenta el objetivo de nuestra investigación y que no se trata de transcribir resultados sino de interpretar y dar a conocer lo importante (Hernández, Fernández y Baptista, 2014). En consecuencia, se concluye, que:

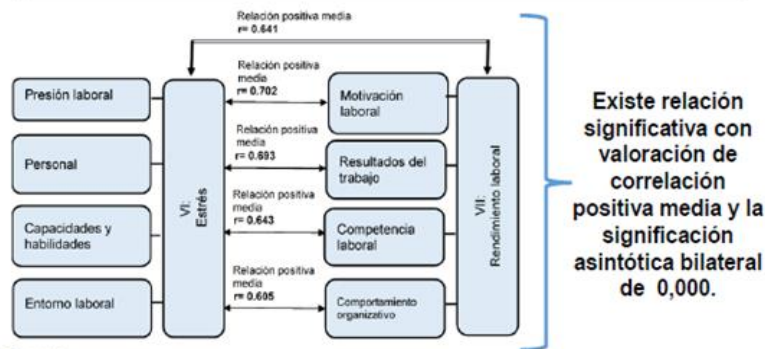


Figura 4.  
Resultados de la prueba de hipótesis.

## VII. RECOMENDACIONES



## RECOMENDACIONES

Deben ser aplicables, brindar soluciones a la problemática y en la toma de decisiones (Hernández, Fernández y Baptista, 2014) a continuación se detallan las recomendaciones propias de la investigación.

### A la empresa

- se recomienda prevenir, reducir y controlar el estrés para tener resultados favorables en el rendimiento laboral, la solución son medidas correctivas, charlas, participación y explotación de la infraestructura y del ambiente en referencia con el personal.

### A empresas similares

- Se recomienda que deben prestar atención al nivel de estrés, es importante que se aplique estrategias y monitoreos.

### A investigadores

- Se recomienda estudio de las variables para realizar conclusiones y discusiones.



"Hay una fuerza motriz más poderosa que el vapor, la electricidad y la energía atómica. Esa fuerza es la voluntad." (*Albert Einstein*)

