



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**Estrés laboral y rendimiento de los trabajadores en Peru Tours
International, Cercado de Lima, 2019**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

AUTORA:

Astudillo Lino, Yuri Esmeralda (ORCID: 0000-0003-0061-1672)

ASESOR:

Dr. Carranza Estela, Teodoro (ORCID: 0000-0002-4752-6072)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

Lima – Perú

2019

DEDICATORIA

Dedico mi tesis a mis padres por ser los promotores de mis sueños, por confiar y creer en mí cada día y nunca soltarme, por brindarme su apoyo para culminar, mi carrera profesional y hacer de mí una persona de bien con valores y principios.

A mis hermanos Junior y Diego quienes son bases fundamentales en mi vida y apoyaron constantemente durante mi etapa universitaria.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por siempre guiarme por el buen camino y nunca soltarme durante esta etapa universitaria.

A la universidad por estos cinco años de carrera brindada.

A mi asesor por brindarme su paciencia, conocimientos y experiencia en las asesorías para la elaboración de mi tesis.

Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	10
3.1. Tipo, diseño, método, enfoque y nivel de investigación	10
3.2. Variables y operacionalización	11
3.3. Población, muestra y unidad de análisis	13
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	13
3.5. Procedimiento	15
3.6. Método de análisis de datos	16
3.7. Aspectos éticos	16
IV. RESULTADOS	17
V. DISCUSIÓN	23
VI. CONCLUSIONES	27
VII. RECOMENDACIONES	28
REFERENCIAS	29
ANEXOS	33

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1: Juicio de expertos	14
Tabla 2: Escala de valores para evaluar el Coeficiente Alfa de Cronbach	15
Tabla 3: Resumen de procesamiento de datos	15
Tabla 4: Estadísticas de fiabilidad	15
Tabla 5: Variable Estrés laboral	17
Tabla 6: Variable Rendimiento	17
Tabla 7: Diseño del Entorno	17
Tabla 8: Dimensión del Bienestar Laboral	18
Tabla 9: Dimensión Recursos	18
Tabla 10: Prueba de Normalidad	19
Tabla 11: Tabla de rangos correlacionales	19
Tabla 12: Correlación de estrés laboral y rendimiento	20
Tabla 13: Correlación de entorno y rendimiento	20
Tabla 14: Correlación de bienestar laboral y rendimiento	21
Tabla 15: Correlación de recursos y rendimientos	22

RESUMEN

La investigación titulada “Estrés laboral y Rendimiento de los trabajadores de Peru Tours International, Cercado de Lima, 2019” tuvo como objetivo demostrar la relación del estrés laboral y rendimiento de Peru Tours International, Cercado de Lima, 2019. Para dicho propósito, se propone la teoría de la primera variable, la teoría de la demanda y los recursos laborales planteadas por Bakker & Demerouti, para Torres (2013) esta teoría está basada en las teorías de diseño del trabajo y del estrés laboral, explica como las demandas y recursos laborales tienen efectos directos e indirectos sobre el estrés laboral y la motivación y propone la existencia de relaciones recíprocas entre estas variables. A si mismo se propone la segunda teoría de la segunda variable la teoría de la evaluación del rendimiento, para Hernández (2016) es la actividad clave de la gestión de los recursos humanos y consiste en un procedimiento que pretende valorar de la forma más objetiva posible el rendimiento de los miembros de una organización. Es un proceso para estimular o juzgar el valor, la excelencia, las cualidades de alguna persona y en esto radica su importancia social. La investigación realizada fue de tipo aplicada, con enfoque cuantitativo a si mismo tiene un diseño no experimental de corte transversal con un nivel descriptivo – correlacional. La población y muestra estuvo conformada por 50 trabajadores de la empresa Peru Tours International S.A.C la cual es censal por ser de misma cantidad ambas. El instrumento utilizado fue el cuestionario tipo Likert. El resultado y la conclusión después de haber procesado y analizado la información, se concluye que existe una relación positiva considerable (0,714) entre el estrés laboral y rendimiento de los trabajadores de la empresa Peru Tours International S.A.C.

Palabras clave: Estrés laboral, rendimiento, relación

ABSTRACT

This research entitled “Work stress and performance of workers of Peru Tours International, Cercado de Lima, 2019” was aimed at demonstrating the relationship of work stress and performance of Peru Tours International, Cercado de Lima, 2019. For this purpose, we proposes the theory of the first variable, the theory of demand and labor resources raised by Bakker & Demerouti, for Torres (2013). This theory is based on theories of work design and work stress, explains how the demands and resources Labor have direct and indirect effects on work stress and motivation and proposes the existence of reciprocal relationships between these variables. The second theory of the second variable is proposed, the theory of performance evaluation, for Hernández (2016) is the key activity of human resources management and consists of a procedure that aims to assess as objectively as possible the performance of the members of an organization. It is a process to stimulate or judge the value, excellence, qualities of some person and in this lies its social importance. The research was applied type, with a quantitative approach to itself has a non-experimental cross-sectional design with a descriptive - correlational level. The population and sample consisted of 50 workers of Peru Tours International S.A.C which is census for being of the same amount both. The instrument used was the Likert questionnaire. The result and the conclusion after having processed and analyzed the information, it is concluded that there is a considerable positive relationship (0.714) between work stress and performance of the workers of Peru Tours International S.A.C.

Keywords: Work stress, performance, relationship