

11.8%

Fecha: 2023-10-24 19:23 UTC

* Todas las fuentes 40 | Fuentes de internet 36 | Documentos propios 4

- [0] [repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/2410/TESIS.pdf?sequence=1](#)
3.9% 44 resultados
- [1] [repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13067/1883/Palti_Zavala, Ana Almendra.pdf?sequence=1&isAllowed=y](#)
2.8% 32 resultados
- [2] [repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/15843/Nuñez_Valencia_Relación-estrés-laboral-motivación-laboral.pdf?sequence=4&isAllowed=y](#)
1.9% 18 resultados
- [3] [library.co/article/correlaciones-estrés-laboral-relación-desempeño-laboral-colaboradores-l.zlg6wery](#)
1.7% 21 resultados
- [4] ["10. Danny Quispe Cerquin_2023.pdf" fechado del 2023-10-12](#)
1.8% 24 resultados
- [5] [repositorio.uma.edu.pe/handle/20.500.12970/200](#)
1.7% 15 resultados
- [6] [repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/1945/TESIS.pdf](#)
0.6% 15 resultados
- [7] [repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/48172/Manco_CJA-SD.pdf?sequence=1](#)
1.4% 10 resultados
- [8] [www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-24492018000300178](#)
0.9% 13 resultados
- [9] [www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---safework/documents/instructionalmaterial/wcms_763314.pdf](#)
0.9% 11 resultados
- [10] [repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/1684/EFFECTO DEL TIPO DE CAMBIO Y PBI EN LAS IMPORTACIONES PERUANAS, PERIODO 2005 - 2020.pdf](#)
0.6% 13 resultados
- [11] [library.co/article/dimensión-rendimiento-percibido-satisfacción-al-cliente.q2n8r93j](#)
1.1% 5 resultados
- [12] [repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/42902/Cardoza_NJN.pdf?sequence=1](#)
1.0% 11 resultados
- [13] [scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1990-86442022000200300](#)
0.7% 8 resultados
- [14] [virtual.urbe.edu/tesispub/0097602/cap04.pdf](#)
1.0% 5 resultados
- [15] [www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/@americas/@ro-lima/@ilo-buenos_aires/documents/publication/wcms_248685.pdf](#)
0.6% 7 resultados
- [16] [encuentrochec.cl/agradecimientos-de-tesis-a-mi-esposo-he-hijo/](#)
0.0% 7 resultados
- [17] [repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/122232](#)
0.7% 9 resultados
- [18] [repositorio.uladec.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/22777/FINANCIAMIENTO_MICRO_Y_PEQUENAS_EMPRESAS_Y_SERVICIOS_MARTINEZ_LABAN_KAREN_JULISSA.pdf?sequenc](#)
0.5% 10 resultados
- [19] [65.111.187.205/bitstream/handle/UPAGU/1928/Informe de Tesis - Soto Celis.pdf?sequence=1](#)
0.0% 6 resultados
- [20] [www.academia.edu/39694515/Articulo_Coaching_y_Desempeño_Laboral](#)
0.3% 5 resultados
- [21] [www.questionpro.com/blog/es/estres-laboral/](#)
0.1% 5 resultados
- [22] ["16. Tesis Cueva y Arteaga.pdf" fechado del 2023-10-23](#)
0.2% 4 resultados
- [23] [hotmart.com/es/blog/realizacion-personal](#)
0.2% 2 resultados
- [24] [www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-55522019000100156](#)
0.0% 2 resultados
- [25] [platform.who.int/docs/default-source/mca-documents/policy-documents/guideline/NIC-CC-55-01-GUIDELINE-2018-esp-CIE-10-Volume2.pdf](#)
0.2% 3 resultados
- [26] ["13. CARRASCO TAPIA.pdf" fechado del 2023-10-21](#)
0.3% 4 resultados
- [27] [oa.upm.es/968/1/03199401.pdf](#)
0.1% 2 resultados
1 documento con coincidencias exactas
- [29] [www.sanarai.com/blog/cansancio-emocional-causas-sintomas-y-como-afrontarlo](#)
0.1% 2 resultados
- [30] [datatab.es/tutorial/correlation](#)
0.3% 3 resultados
- [31] [oa.upm.es/593/1/10200005.pdf](#)
0.1% 2 resultados
- [32] [www.scielo.org.co/pdf/eded/v18n3/v18n3a06.pdf](#)
0.2% 3 resultados
- [33] [es.scribd.com/document/626549335/TESIS-PREGRADO-CARRASCO-FIME-2021](#)
0.0% 1 resultados
- [34] [www.questionpro.com/es/survey-templates/employee-evaluation-surveys/](#)
0.2% 2 resultados

-
- [35]  "11. Tesis Manuel V. LLamoga (1) (1).pdf" fechado del 2023-10-12
 0.1% 2 resultados
-
- [36]  es.scribd.com/document/511625700/Lima-OLM-sindrome-de-burnout
 0.1% 1 resultados
-
- [37]  www.elsevier.es/es-revista-investigacion-educacion-medica-343-articulo-la-prueba-hipotesis-nula-sus-X2007505712427368
 0.1% 1 resultados
-
- [38]  ru.dgb.unam.mx/bitstream/20.500.14330/TES01000822068/3/0822068.pdf
 0.1% 1 resultados
-
- [39]  www.bizneo.com/blog/como-evaluar-desempeno-laboral/
 0.1% 1 resultados
-
- [40]  www.academia.edu/34776278/FACULTAD_DE_CIENCIAS_CONTABLES_FINANCIERA_Y_ADMINISTRATIVAS_ESCUELA_PROFESIONAL_DE_ADMINISTRACIÓN
 0.0% 1 resultados
-

53 páginas, 8383 palabras

Nivel del plagio: 11.8% seleccionado / 17.2% en total

127 resultados de 41 fuentes, de ellos 37 fuentes son en línea.

Configuración

Directiva de data: *Comparar con fuentes de internet, Comparar con documentos propios*

Sensibilidad: *Media*

Bibliografía: *Considerar Texto*

Detección de citas: *Reducir PlagLevel*

Lista blanca: --

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO GUILLERMO URRELO



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

**ESTRÉS LABORAL Y EL DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES DE
LA EMPRESA TRANSPORTES Y GRÚAS PATRÓN SAN MARCOS**

E.I.R.L., CAJAMARCA 2023

**Tesis presentada en cumplimiento parcial de los requerimientos para optar el
título profesional de Licenciada en Administración de Empresas**

PRESENTADO POR:

Br. Yessica Roxana Escobar Rojas

Cajamarca – Perú

Junio - 2023

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO GUILLERMO URRELO



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

**ESTRÉS LABORAL Y EL DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES DE
LA EMPRESA TRANSPORTES Y GRÚAS PATRÓN SAN MARCOS**

E.I.R.L., CAJAMARCA 2023

**Tesis presentada en cumplimiento parcial de los requerimientos para optar el
título profesional de Licenciada en Administración de Empresas**

PRESENTADO POR:

Yessica Roxana Escobar Rojas

ASESOR:

Mg. Anthony Rabanal Soriano

Cajamarca – Perú

Junio - 2023

COPYRIGHT © 2023 by

YESSICA ROXANA ESCOBAR ROJAS.

Todos los derechos reservados

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO GUILLERMO URRELO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y
ADMINISTRATIVAS**

APROBACIÓN DE LICENCIATURA

**ESTRÉS LABORAL Y EL DESEMPEÑO DE LOS
TRABAJADORES DE LA EMPRESA TRANSPORTES Y
GRÚAS PATRÓN SAN MARCOS E.I.R.L., CAJAMARCA 2023**

Presidente : Dr. Víctor Montenegro Díaz

Secretario : Mg. Luis Felipe Velasco Luza

Vocal : Mg. Anthony Rabanal Soriano

Asesor : Mg. Anthony Rabanal Soriano

DEDICATORIA.

Este logro no habría sido posible sin el apoyo incondicional de cada uno de ustedes, quienes han estado a mi lado durante este arduo y apasionante camino.

A mis padres, mi fuente inagotable de amor y apoyo, gracias por su sacrificio y por enseñarme el valor del esfuerzo y la perseverancia. Su confianza en mí me ha impulsado a alcanzar mis metas y a superar cualquier obstáculo.

A mis amigos, quienes han estado a mi lado en cada paso del camino. Gracias por su paciencia, comprensión y palabras de aliento. Han sido mi sostén emocional y mi refugio en los momentos de duda.

A mis profesores y mentores, quienes han compartido su conocimiento y sabiduría conmigo. Gracias por desafiarme a ir más allá de mis límites y por guiarme en el proceso de aprendizaje. Su dedicación y compromiso con mi crecimiento académico han dejado una huella indeleble en mi formación.

A todos aquellos que de alguna manera me han inspirado, motivado y alentado en este viaje, mi más sincero agradecimiento. Cada palabra de aliento, gesto de apoyo y muestra de confianza ha sido fundamental para llegar hasta este momento.

Finalmente, quiero dedicar esta tesis a mí mismo, por nunca rendirme y por mantener la determinación y el enfoque a pesar de los desafíos.

AGRADECIMIENTO

Quiero expresar mi más sincero agradecimiento a todas las personas que han sido parte de esta increíble travesía académica y han contribuido de diversas formas a la realización de esta tesis.

En primer lugar, quiero agradecer a mi asesor de tesis, por su orientación, paciencia y sabiduría. Gracias por brindarme su conocimiento y experiencia, por guiarme en el proceso de investigación y por brindarme retroalimentación valiosa que ha enriquecido este trabajo.

Agradezco también a todos los profesores y profesoras que compartieron su tiempo y conocimientos conmigo a lo largo de mi formación académica. Sus enseñanzas han sentado las bases de mi aprendizaje y han contribuido significativamente al desarrollo de esta tesis.

A mi familia, les agradezco profundamente por su amor incondicional y su apoyo constante. Gracias por comprender mis ausencias durante largas horas de estudio, por alentarme en los momentos de frustración y por celebrar mis logros con alegría desbordante. Su amor y respaldo han sido mi motor y mi inspiración en este camino.

A mis amigos, gracias por estar a mi lado a lo largo de esta travesía. Sus palabras de aliento, su compañía y su comprensión han sido un bálsamo en los momentos de estrés y han hecho más ameno el proceso de investigación. Su apoyo incondicional me ha impulsado a seguir adelante incluso cuando las dificultades parecían abrumadoras.

LISTA DE CONTENIDO

RESUMEN.....	9
ABSTRACT:	11
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	2
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	3
1.3. JUSTIFICACIÓN	4
1.3.1. Justificación Teórica:.....	4
1.3.2. Metodológico:	4
1.3.3. Práctico	4
1.3.4. Organizacional:	4
1.4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	5
2.1. Fundamentos teóricos de la investigación.....	7
2.2. Bases teóricas.....	12
2.3. Definición de términos básicos.....	19
2.4. Hipótesis de la investigación.....	20
2.5. Variables	20
2.6. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES.....	21
4.1. UNIDAD DE ANÁLISIS, UNIVERSO Y MUESTRA	24
4.2. TIPO, NIVEL Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.....	24
4.3. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN	25
4.4. TÉCNICA DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS	28
6.1. ANÁLISIS DE RESULTADOS	32
8.1. CONCLUSIONES.....	40
8.2. RECOMENDACIONES.....	41
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	42

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Factores relacionados con las relaciones interpersonales	14
Tabla 2	Descripción de las variables de estudio	26
Tabla 3	Referencia de la escala de Burnout	27
Tabla 4	Fiabilidad con Alfa de Cronbach de la escala de Burnout	27
Tabla 5	Fiabilidad con Alfa de Cronbach del Desempeño Laboral	28
Tabla 6	Tabla de normalidad de estrés laboral y desempeño.....	29
Tabla 7	Niveles de correlación de Pearson	30
Tabla 8	Correlación de Pearson entre Estrés Laboral y Desempeño Laboral	35
Tabla 9	Niveles de estrés de los trabajadores.....	32
Tabla 10	Nivel de desempeño de los trabajadores	33
Tabla 11	Productividad de los trabajadores	33
Tabla 12	Actitud de los trabajadores.....	33
Tabla 13	Habilidades de los trabajadores.....	34
Tabla 14	Correlación entre Desempeño y Cansancio Emocional	36
Tabla 15	Correlación entre el desempeño y el grado de despersonalización.....	36
Tabla 16	Correlación entre Desempeño Laboral y Realización Personal	37

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	Mecanismo de producción del estrés laboral.....	13
Figura 2	Fases del Síndrome de Burnout.....	16
Figura 3	Métodos de Evaluación de Desempeño.....	18

RESUMEN

El objetivo de la presente investigación fue determinar la relación entre el estrés laboral y el desempeño de los trabajadores de la empresa Transportes y Grúas Patrón San Marcos E.I.R.L. El tipo de investigación fue aplicada, nivel de investigación correlacional de diseño transversal.

Los hallazgos indicaron que no existe una relación directa entre el estrés laboral y el desempeño de los trabajadores, ya que se rechazó la hipótesis alternativa y se aceptó la hipótesis nula. Además, se determinó que el 80% de los trabajadores presenta un nivel de estrés medio, mientras que solo el 20% tiene un nivel de estrés bajo, lo que sugiere que los niveles de estrés están dentro de un límite aceptable en la empresa.

Se encontró una relación positiva entre el desempeño laboral y la despersonalización, lo que indica que a mayor despersonalización, mayor será el desempeño de los trabajadores. Sin embargo, esta relación no fue significativa. También se identificó una correlación positiva entre el desempeño y el grado de despersonalización, lo que sugiere que a mayor despersonalización, mayor será el desempeño de los trabajadores. Sin embargo, esta correlación tampoco fue significativa. No se encontró ninguna relación entre el desempeño laboral y la realización personal.

Como recomendaciones, se sugiere a la empresa implementar medidas para reducir el nivel de estrés de los trabajadores, como charlas laborales, monitoreo del estrés y pausas activas. Además, se recomienda mantener las políticas existentes en cuanto al desempeño y productividad de los

trabajadores, pero también se insta a mejorar la actitud y las habilidades de los empleados a través de charlas motivacionales y actividades de desarrollo. El objetivo es alcanzar un nivel de productividad excelente y promover actitudes y habilidades de excelencia en los trabajadores para mejorar la productividad general de la empresa.

Palabras clave: Desempeño laboral, estrés laboral, trabajadores de línea

ABSTRACT:

The objective of this research was to determine the relationship between job stress and the performance of employees at Transportes y Grúas Patrón San Marcos E.I.R.L. The research type was applied, with a correlational research level and a cross-sectional design.

The findings indicated that there is no direct relationship between job stress and employee performance, as the alternative hypothesis was rejected and the null hypothesis was accepted. Additionally, it was determined that 80% of the workers experience a moderate level of stress, while only 20% have a low level of stress, suggesting that stress levels are within an acceptable range in the company.

A positive relationship was found between job performance and depersonalization, indicating that higher depersonalization leads to higher employee performance. However, this relationship was not significant. A positive correlation was also identified between performance and the degree of depersonalization, suggesting that higher depersonalization leads to higher employee performance. However, this correlation was also not significant. No relationship was found between job performance and personal accomplishment.

As recommendations, it is suggested that the company implement measures to reduce the level of stress among workers, such as work-related talks, stress monitoring, and active breaks. Additionally, maintaining existing policies regarding employee performance and productivity is recommended,

but there is also an urge to improve employees' attitude and skills through motivational talks and development activities. The goal is to achieve an excellent level of productivity and promote attitudes and skills of excellence among workers to enhance the overall productivity of the company.

Keywords: Job performance, job stress, frontline workers.

CAPITULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Según Félix, García, & Mercado, 2018 “El estrés es un problema de adaptación al entorno y el estrés en el trabajo es considerado un problema de adaptación al entorno laboral.”

Las personas cuando se encuentra en una situación estresante relacionada con el trabajo sienten síntomas como ansiedad, nerviosismo, letargo, inquietud, agitación y la sensación de que tiene poco o ningún control sobre las exigencias del trabajo; como resultado, su trabajo se desarrolla de manera desigual. (Suárez, 2013)

A raíz de la pandemia los trabajadores han experimentado una serie de cambios que han ocasionado en los trabajadores cambios de ánimo o agotamiento que puede influenciar en su desempeño e incluso en algunos casos poner su vida en peligro.

El estrés laboral hoy en día es reconocido como uno de los mayores problemas que afectan la salud de los trabajadores y el buen funcionamiento de las unidades para las que trabajan. Los empleados estresados tienden a estar más enfermos, menos motivados, menos productivos y su seguridad en el trabajo se ve en peligro; además, la entidad para la que trabaja a menudo tiene menos posibilidades de éxito en un mercado competitivo. (Alcalde de Hoyos, 2010)

El estrés ocupacional está asociado con sucesos estresantes en el trabajo que imponen mayores demandas sobre las habilidades, recursos y necesidades del empleado. Este síntoma puede ser ocasionado por una variedad de situaciones, uno de ellos el estrés para ser productivo, la falta de ejercicio o conflictos no resueltos. Una fuente importante de riesgo de estrés es el entorno laboral. El estrés relacionado con el trabajo se ha destacado en muchos estudios porque el trabajo puede satisfacer

diversas necesidades humanas, como la autorrealización, el mantenimiento de relaciones o la supervivencia, y puede ser una fuente de enfermedad para los empleados. (Seijas, 2019)

La Organización Mundial de la Salud (OMS) ha reconocido que el estrés es una respuesta a una serie de factores, incluido el trabajo monótono o desagradable, la carga de trabajo excesiva o insuficiente, la falta de participación en la toma de decisiones, los sistemas de evaluación onerosos, la falta de los roles claros, la mala supervisión o las malas relaciones entre compañeros de trabajo. (Mejia, et al, 2019)

Por tal motivo y teniendo en cuenta lo antes mencionado se aprecia la importancia de estudiar el estrés y el desempeño dentro de una empresa ya que como hemos podido apreciar estarían relacionadas ya que al tener trabajadores con altos índices de estrés el desempeño de los trabajadores se vería afectado, y dependiendo del tipo de empresa las condiciones de estrés podrían incluso causar serios accidentes.

Finalmente, luego de haber revisado la literatura y ver lo que el estrés laboral causa a los trabajadores e influye en su desempeño; por ende, nace la siguiente pregunta de investigación. ¿Cuál es la relación que existe entre estrés laboral y el desempeño de los trabajadores de línea de la empresa Transportes y Grúas Patrón San Marcos E.I.R.L. de la ciudad de Cajamarca, 2023?

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cuál es la relación que existe entre estrés laboral y el desempeño de los trabajadores de línea de la empresa Transportes y Grúas Patrón San Marcos E.I.R.L. de la ciudad de Cajamarca, 2023?

1.3. JUSTIFICACIÓN

1.3.1. Justificación Teórica: la investigación permitirá ampliar los conocimientos ya existentes relacionados al estrés laboral y su relación con el desempeño de los trabajadores, emitiendo datos actualizados y además, se hará el estudio en el rubro de servicios de alquiler de camiones grúa, el cual por sus características de trabajo es fundamental tener un control del estrés y el desempeño ya que un trabajador de este rubro al estar en contacto con máquinas un error sería fatal, inclusive llevar a la muerte a alguien.

1.3.2. Metodológico: la presente investigación brindara a futuras investigaciones datos relacionados a la influencia del estrés laboral en desempeño de los trabajadores de línea de una empresa de camiones grúa.

1.3.3. Práctico: en base a los resultados obtenidos futuras investigaciones poder podrán crear planes o estrategias para hacer frente al estrés laboral y el desempeño de los colaboradores mejorando el desempeño de las empresas y asegurando el bienestar de los trabajadores.

1.3.4. Organizacional: mediante el presente estudio se busca poder dotar de datos y herramientas que permita a las empresas poder llevar a cabo un adecuado control y seguimiento de los niveles de estrés en sus trabajadores, asimismo, poder minimizar accidentes en los ambientes de trabajo.

1.4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.4.1. Objetivo general

Determinar la correlación del estrés laboral en el desempeño del personal de línea de la empresa Transportes y Grúas Patrón San Marcos E.I.R.L., 2023

1.4.2. Objetivos específicos

- Determinar la relación entre cansancio emocional y el desempeño laboral en los trabajadores de línea de la empresa Transportes y Grúas Patrón San Marcos E.I.R.L.
- Determinar la relación entre la despersonalización y el desempeño laboral en los trabajadores de línea de la empresa Transportes y Grúas Patrón San Marcos E.I.R.L.
- Determinar la relación entre la realización personal y el desempeño laboral en los trabajadores de línea de la empresa Transportes y Grúas Patrón San Marcos E.I.R.L.

CAPITULO II
MARCO TEÓRICO

2.1. Fundamentos teóricos de la investigación

2.1.1. Antecedentes internacionales

Onofre (2016) en su investigación titulada *“Influencia del estrés laboral en el desempeño laboral del personal de la Dirección de Talento Humano del Hospital de Especialidades Fuerzas Armadas n. ° 1, Quito, en el año 2019”* tuvo por objetivo determinar el grado de correlación entre el estrés laboral y el desempeño de los trabajadores.

En la investigación se utilizó información de la herramienta de evaluación del desempeño del sector público anterior, aplicación de enero de 2019, para obtener información sobre el desempeño laboral de los trabajadores.

Los resultados de la investigación muestran que no existe una correlación directa entre el estrés y el desempeño laborales de los empleados.

Mora (2019) en su investigación denominada *“Estudio de estrés laboral y jornada de trabajo en los guardias de seguridad de la empresa Provip's, Quito 2019”* tuvo como finalidad la evaluación del estrés laboral por turnos de trabajo del personal de seguridad en PROVIP CIA LTDA. El estudio se realizó para determinar qué factores intervienen los niveles de estrés laboral

La investigación realizada fue cuantitativa, descriptiva y exploratoria. Los participantes fueron 169 guardias, 128 hombres y 41 mujeres

Los resultados revelaron niveles medios de estrés laboral y estrés entre los trabajadores del turno de noche, aunque no hubo diferencias estadísticamente significativas.

Chucuca y Mora (2020) en su investigación titulada *“El estrés laboral y el impacto en el desempeño del personal en el Hospital Aida León de Rodríguez Lara. Girón-Azuay Junio - Noviembre 2020”* teniendo como objetivo comprender qué causa el estrés y el bajo rendimiento de los empleados en el trabajo y cómo afecta su compromiso con la organización.

Para llevar a cabo la recolección de datos utilizó un cuestionario de una serie de preguntas que permiten medir la influencia del estrés en el desempeño de los trabajadores del Hospital.

De sus resultados, se puede afirmar que casi no existen deficiencias en el desempeño de sus funciones en cada área, notándose además un bajo nivel de estrés.

2.1.2. Antecedentes nacionales

Machuca (2018) en su trabajo de investigación titulado *“Estrés y Desempeño Laboral en los Trabajadores de la GREA, Arequipa – 2018”* su objetivo fue la determinación del nivel actual de estrés y relaciones de desempeño laboral en administradores educativos de la región Arequipa – 2018.

La metodología, se trata de un adecuado diseño transversal con una muestra universal de 100 empleados, métodos de encuesta e instrumentos de cuestionario.

De lo analizado se observa que existe una relación negativa entre el estrés y el desempeño de los administradores regionales de educación en Arequipa en el año 2018, que fue la hipótesis del estudio, y la relación predijo un valor de correlación negativa de $-0,234^*$, que es el resultado Dos- El valor p asintóticamente significativo lateral es inferior a $0,05$ y, por lo tanto, tiene una relación altamente significativa, lo que significa que el aumento de los niveles de estrés de los trabajadores reduce el rendimiento laboral que es probable que tengan que realizar para realizar las actividades laborales.

Román (2019) en su investigación titulada *“Relación entre el estrés y el desempeño laboral en los colaboradores de boticas Inkafarma del distrito el agustino turno tarde, octubre – diciembre 2018”* tuvo por objetivo determinar la relación entre el estrés y del desempeño laboral, en los trabajadores de Boticas Inkafarma del distrito El Agustino del turno tarde, en los meses de octubre y diciembre 2018.

La investigación realizada es correlacionales, transversal de diseño no experimental. La muestra estuvo conformada por 75 empleados de la farmacia Inkafarma del distrito El Agustino. Se utilizaron dos cuestionarios, uno para medir el nivel de estrés laboral y otro para medir el desempeño laboral.

En concordancia con la relación entre el agotamiento emocional y la despersonalización y el desempeño laboral, no hubo relación entre el estrés (chi-cuadrado $0,689$ y $0,422$, respectivamente), pero sí con la satisfacción personal (chi-cuadrado $0,044$). Los colaboradores de la farmacia Inkafarma

reportaron en su mayoría estrés moderado relacionado con agotamiento personal (64,0%), despersonalización (65,3%) y satisfacción personal (66,7%). Además, a la mayoría le fue bien en el trabajo (62,0%).

Tueros (2022) en su trabajo de investigación titulada *“Influencia del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores de la empresa constructora T&T Arquitectos SAC”*, tuvo como objetivo establecer la correlación entre el estrés y el desempeño laboral en los trabajadores de T&T Arquitectos SAC.

El estudio fue cuantitativo y el diseño utilizado fue no experimental, transversal y relacional; Se seleccionaron aleatoriamente 27 empleados profesionales. Para la recolección de datos, se midió el estrés laboral utilizando el Cuestionario de Estrés Laboral OIT-OMS y una evaluación de desempeño laboral elaborada por la propia empresa con la ayuda de una empresa certificada LL-C, que es una empresa certificada ISOS.

Los resultados obtenidos mostraron que no existió una relación estadísticamente significativa entre ambas variables utilizando el sistema IBM SPSS Statistics versión 26, y se concluyó que el estrés laboral no fue un determinante del desempeño de los empleados en T&T Arquitectos SAC.

2.1.3. Antecedentes locales

Iparraguirre y Yupanqui (2016) en su trabajo de investigación titulada *“El estrés laboral y su relación con el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa JC Transerv, Cajamarca 2016”* teniendo

como objetivo la determinación de la dependencia entre el estrés laboral y el desempeño en los trabajadores de JC TRANSERV, Cajamarca 2016.

La muestra estuvo compuesta por 22 trabajadores de la empresa JC TRANSERV de la ciudad de Cajamarca en las áreas de administración, mantenimiento, gestión y seguridad. El método de recolección de datos es una encuesta con un cuestionario como herramienta. Los resultados obtenidos del chi-cuadrado nos permitieron ultimar que existe una correlación significativa entre el estrés y el desempeño laboral con un valor de P de 0.048.

Vega (2022) en su trabajo de investigación *“Estrés y desempeño laboral en los trabajadores del área de mantenimiento de vías de comunicación del tramo 01 y tramo 02 de la empresa Gesvias - Cutervo, Cajamarca 2021”* tuvo como objetivo determinar la relación entre el nivel de estrés y el desempeño laborales entre los empleados de GESVIAS de Cutervo del área de mantenimiento de líneas de comunicación de GESVIAS de Cutervo, Área 01 y Área 02, Cajamarca 2021.

Este tipo de estudio es de tipo descriptivo, correlativo y transversal, la muestra estuvo conformada por 75 empleados y se encontró que el género dominante es el masculino de 30 a 59 años, con un nivel de instrucción medio, de zona rural, con menos de 12 años y un trabajo de ayudante de mantenimiento.

Los resultados que se encontraron cuanto al esfuerzo laboral, la mayoría presentaba un nivel moderado de estrés laboral. Mediante la prueba de chi-

cuadrado ($p=0.829$) se concluyó que no existe relación entre el estrés y el desempeño laborales en los trabajadores de la mina GESVIAS.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Estrés laboral

Conceptualización.

“Muchos estudios muestran que el estrés laboral tiene un impacto importante en la salud y en la calidad de vida de las personas, así como en los resultados de las empresas y en la economía” (Iniesta et al, 2016)

Para Iniesta (2016). *“El estrés puede ser definido como un proceso en el que las demandas ambientales comprometen o superan la capacidad adaptativa del organismo, dando lugar a cambios biológicos y psicológicos que pueden hacer que la persona enferme.”*

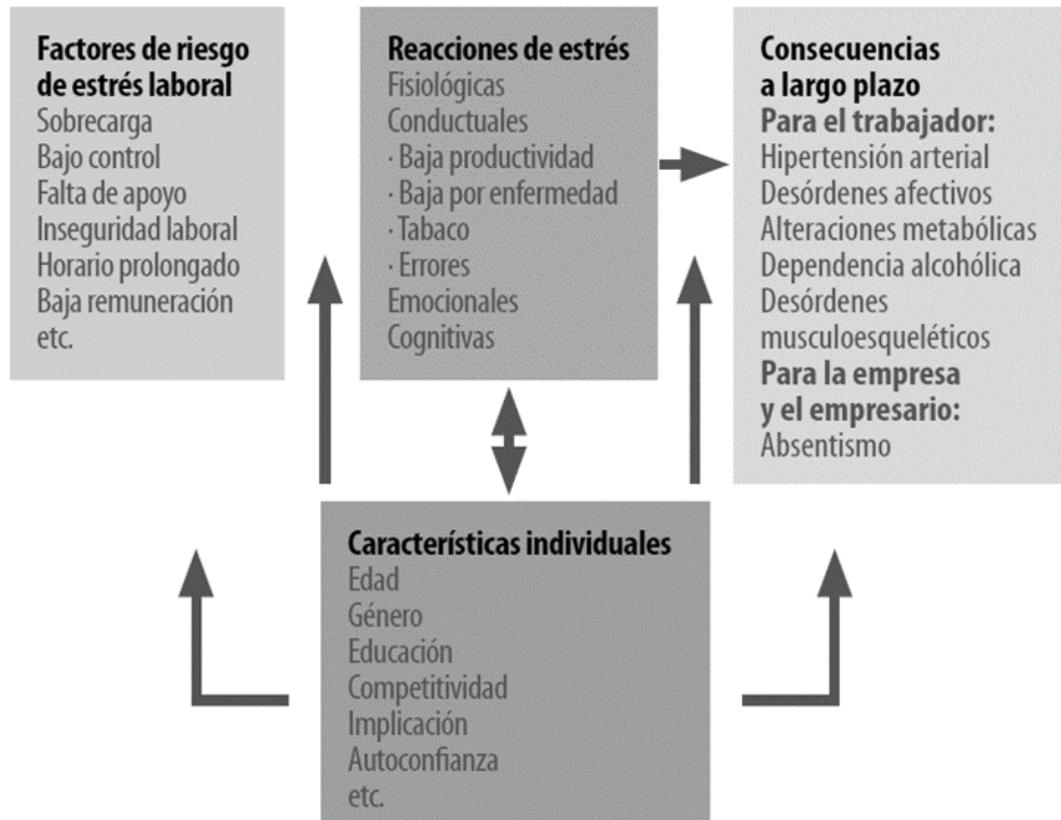
Según la Organización Panamericana de la Salud (2016) Las causas más comunes del estrés laboral son los riesgos psicosociales relacionados con la distribución del trabajo, la planificación del trabajo y las condiciones del área de trabajo, así como las condiciones externas que pueden afectar la salud y el desempeño de los colaboradores dentro de una empresa.

Mientras que Leka, Griffiths, y Cox, (2004) mencionan que *“El estrés es el resultado del desequilibrio entre las exigencias y presiones a las que se enfrenta el individuo, por un lado, y sus conocimientos y capacidades.”*, y Alcalde de Hoyos (2010) menciona que *“Un trabajador estresado suele ser más enfermizo, estar poco motivado, ser menos productivo y tener menos seguridad laboral; además, la*

entidad para la que trabaja suele tener peores perspectivas de éxito en un mercado competitivo”

Figura 1

Mecanismo de producción del estrés laboral



Nota: La figura 1 nos muestra los factores del estrés laboral y sus consecuencias Fuente: (Iniasta, 2016)

Alcalde de hoyos, (2010) nos dice que “...un episodio de estrés arranca de una situación ambiental o personal que influye sobre la persona planteándole demandas o exigencias que la persona no controla o no puede atender, representado esa falta de control una amenaza para la misma”

“El estrés laboral puede dar lugar a comportamientos disfuncionales y no habituales en el trabajo, y contribuir a la mala salud física y mental del individuo.” (Leka, Griffiths, & Cox, 2004)

Tabla 1

Factores relacionados con las relaciones interpersonales

Factores intrínsecos al propio trabajo
Factores relacionados con las relaciones interpersonales
Factores relacionados con el desarrollo de la carrera profesional
Factores relacionados con la estructura y el clima organizacional

Nota: tabla tomada de Iniesta, et al (2016)

Consecuencias del estrés laboral

Las posibles consecuencias producto del estrés laboral son consecuencias en la salud mental de los trabajadores, como la frustración, la ansiedad y la depresión; otras formas en las que también se pueden manifestar son el alcoholismo, farmacodependencia y en casos extremos el suicidio. Un aspecto importante para tener en cuenta es la incapacidad para concentrarse, así como el deterioro de las habilidades para tomar decisiones, esto puede ser costo para la empresa ya que disminuye su desempeño. (Del Hoyo, 2004)

“Otro efecto producto del estrés el síndrome de burnout también conocido como agotamiento laboral; este síndrome se relaciona con las dimensiones despersonalización y agotamiento emocional.” (Buitrago, et al, 2021).

Síndrome de Burnout

“El síndrome de Burnout es un factor de riesgo laboral porque afecta la calidad de vida, salud mental e incluso hasta poner en riesgo la vida.” (Saborío & Hidalgo, 2015)

“La Organización Mundial de la Salud (OMS) reconoció en 2019 el burnout como enfermedad, que será incluida en la Clasificación Estadística Internacional de Enfermedades y Problemas de Salud Conexos...” (Sevilla y Sánchez, 2021)

“En enero de 2022, la afección pasó de ser descrita como un "estado de agotamiento vital" (que podría estar relacionado con cuestiones personales o familiares) al desgaste resultante del estrés crónico derivado del trabajo.” (National Geographic, 2022)

“Los niveles de estrés pueden verse incrementados por condiciones tales como burocracia excesiva sin apoyo específico, falta de tiempo para organizar las tareas lo que hace que los empleados nunca salgan a tiempo.” (Saborío y Hidalgo, 2015)

““A veces, la propia persona extrapola el límite de su organismo en busca de una alta productividad. Algo muy demandado en la actualidad es ser siempre productivo”...” (National Geographic, 2022)

“El síndrome de burnout o síndrome del trabajador quemado ocurre cuando la presión del trabajo o el estrés alcanzan un punto de inflexión: se vuelven excesivos o duran demasiado tiempo.” (Martins, 2022)

Las consecuencias del síndrome de burnout incluyen altas tasas de ausentismo, uso de drogas para conciliar el sueño, ciertos comportamientos peligrosos o violentos. Además, pueden surgir problemas en el trabajo y que el desempeño y la motivación se ven afectados. Afectado directamente a los servicios prestados por la empresa. (Mato, 2021)

Figura 2

Fases del Síndrome de Burnout



Nota: La figura muestra las fases del síndrome de Burnout – Fuente: Elaboración propia en base a (Martins, 2022)

2.2.2. Desempeño laboral

Conceptualización.

Según Chiavenato (2000), *“El desempeño constituye la estrategia individual para lograr los objetivos deseados”*

Mientras que para Pedraza, Amaya y Conde (2010) el desempeño es la actividad o comportamiento observado en los trabajadores en relación con las metas organizacionales y puede medirse en relación con la capacidad de cada individuo y el nivel de aporte a la empresa.

Evaluación del desempeño

La evaluación de desempeño es un método formal para revisar y evaluar el desempeño de tareas a nivel individual o de equipo, que ayuda a los empleados a estar más satisfechos, permitiéndoles capitalizar sus fortalezas y superar las debilidades identificadas. (Mondy, 2010)

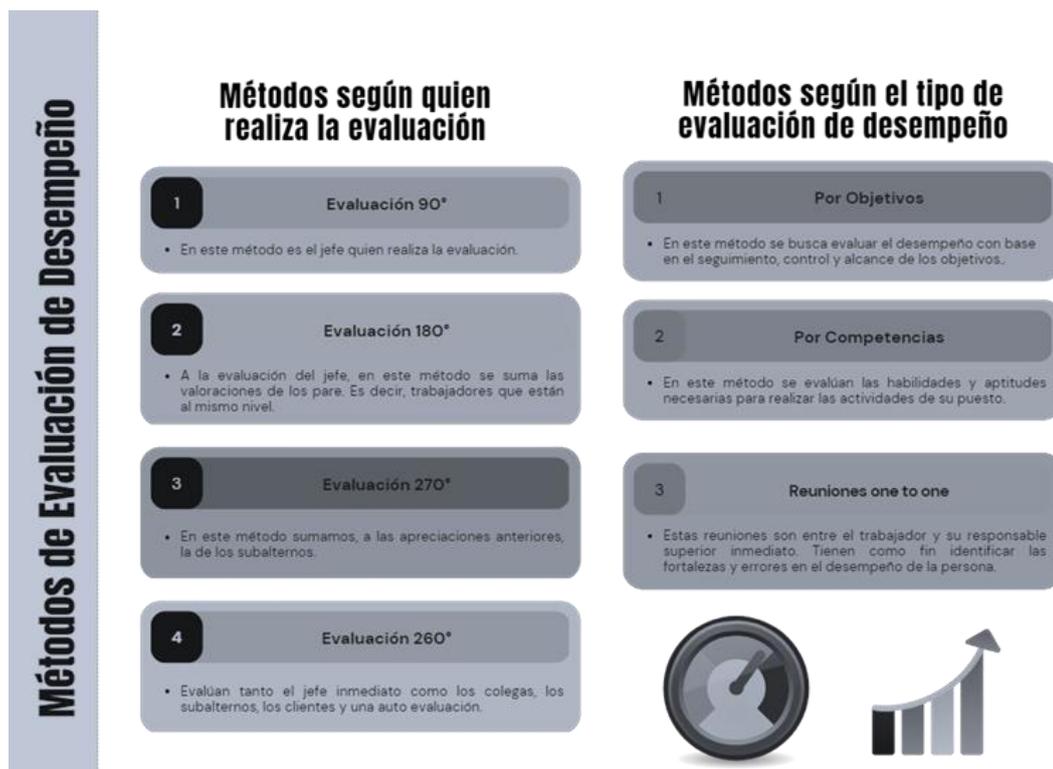
Alles (2015) nos menciona que *“La evaluación debe estar alineada con los objetivos organizacionales, y luego de asegurarse que la herramienta es la adecuada comenzará el entrenamiento al cliente interno que debe ser de carácter continuo”*. Por lo tanto, Salgado y Pinzón, (2014) nos mencionan que *“La gestión del desempeño pretende el logro de los mejores resultados para la organización y el aprovechamiento de los recursos de esta, de manera que el resultado se logre de manera efectiva.”*

“La evaluación del desempeño laboral es muy importante en el recurso humano, para realizar los ajustes necesarios en su rendimiento, además es un incentivo para que el funcionario evaluado continúe mejorando su desempeño laboral, es necesario medir para crecer.” (Loor, et al, 2021). Según Sánchez y Calderón (2012) *“...es un proceso sistémico, muy caro y lleva bastante tiempo construirlo y afinarlo, por lo tanto, la organización debe asignarle el tiempo suficiente y la importancia que requiere...”*

“El éxito o el fracaso de la evaluación del desempeño en una organización depende de la actitud de los empleados hacia el plan y su capacidad para lograr las metas...” (Alveiro, 2009)

Figura 3

Métodos de Evaluación de Desempeño



Nota: Diferentes métodos para poder medir el desempeño dentro de la organización. Fuente: Elaboración propia con datos de la página web Sesame, 2022

Visto las definiciones podemos decir que el desempeño es la capacidad de los trabajadores para poder entender y cumplir los objetivos trazados por la empresa, sin embargo, cuando el desempeño se ve afectado por algún motivo interno o externo a la organización estos pueden afectar al servicio de la empresa afectando sus ingresos y prestigio ante sus clientes.

2.3. Definición de términos básicos

Estrés laboral: “...el estrés, en su forma más simple, puede describirse como la reacción de la persona a los cambios o exigencias de su vida.” (Leukemia & Lymphoma Society, 2018)

Desempeño laboral: “El desempeño es la actividad o comportamiento observado en los trabajadores en relación con las metas organizacionales y puede medirse en relación con la capacidad de cada individuo y el nivel de aporte a la empresa” (Pedraza, Amaya y Conde, 2010)

Cansancio emocional: “es la disminución de energía, sentimiento de desgaste emocional y físico, asociados a una sensación de frustración y fracaso”. (Barreto y Salazar, 2020)

Despersonalización: “La despersonalización ha sido definida como una alteración de la conciencia del yo, de índole tal que el individuo despersonalizado se siente a sí mismo como extraño y distante...”. (Cruzado, Núñez y Rojas, 2013)

Realización personal: “La realización personal o autorrealización es poder alcanzar las motivaciones personales, esperanzas y ambiciones de una persona a través del crecimiento personal” (Hotmart, 2021)

Productividad: “La productividad es conocida como la relación existente entre el volumen total de producción y los recursos utilizados para alcanzar dicho nivel de producción, es decir la razón entre las salidas y las entradas” (Herrera, De La Hoz y Morelos, 2017)

Actitud: *“es el comportamiento que tienes en el trabajo y que forma parte de tu personalidad”* (eserp, 2023)

Habilidad: Según la Real Academia Española, se entiende la habilidad como la capacidad de alguien para desempeñar de manera correcta y con facilidad una tarea o actividad determinada.

2.4. Hipótesis de la investigación

2.4.1. Hipótesis alternativa

Existe relación directa entre el estrés laboral y el desempeño de los trabajadores de línea de la empresa Transportes y Grúas Patrón San Marcos E.I.R.L.

2.4.2. Hipótesis nula

No existe relación directa entre el estrés laboral y el desempeño de los trabajadores de línea de la empresa Transportes y Grúas Patrón San Marcos E.I.R.L.

2.5. Variables

Variable X: Estrés laboral

Variable Y: Desempeño laboral

2.6. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES.

Variable	Definición	Dimensiones	Indicador (es)	Ítem	Instrumento (s)
Independiente: Estrés laboral	La mayoría de los autores definen el estrés laboral como un conjunto de reacciones físicas y mentales que un trabajador ha sufrido cuando está sujeto a diferentes factores externos que exceden su capacidad para cumplirlos. (Iniesta Álvarez, et al, 2016)	Cansancio emocional	"Ausencia de motivación; falta de concentración y dificultad para la toma de decisiones" ("Estos son los 5 signos que indican que sufres de burnout - EL CEO")	1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20	Cuestionario - Burnout
		Despersonalización	Manifiesta en actitudes en relación con usuarios/clientes, se da un incremento de la irritabilidad y pérdida de la motivación.	5, 10, 11, 15, 22	
		Realización personal	Poder alcanzar las motivaciones personales, esperanzas y ambiciones de	4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21	

			una persona a través del crecimiento personal		
Dependiente: Desempeño laboral	La evaluación del desempeño es una apreciación sistemática de cómo se desempeña una persona en un puesto y de su potencial de desarrollo. (Chiavenato, 2009)	Productividad	Responsabilidad, Calidad en el trabajo cumplimiento de los procedimientos existente y grado de conocimiento técnico.	1,2,3,4,5	Encuesta - Evaluación de desempeño
		Factor Humano - Actitudes	Respeto y responsabilidad	6,7,8,9,10,11,12,13	
		Habilidades	Metas y resultados en trabajos bajo presión.	13, 14, 15, 16, 17, 18	

CAPITULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. UNIDAD DE ANÁLISIS, UNIVERSO Y MUESTRA

3.1.1. Unidad de Análisis: Conformada por la empresa Transportes y Grúas Patrón San Marcos EIRL, contando con una unidad de observación que son los trabajadores de línea de la empresa.

3.1.2. Universo: La población estuvo conformada por 05 colaboradores de la empresa Transportes y Grúas Patrón San Marcos EIRL. Para determinar la muestra, se utilizó un muestreo no probabilístico por conveniencia, en este sentido, la muestra se conforma por la misma cantidad que el universo, es decir, 05 colaboradores de la empresa Transportes y Grúas Patrón San Marcos EIRL

3.2. TIPO, NIVEL Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

3.2.1. Tipo de investigación

El tipo de investigación que se uso es aplicado, esta trata de realizar una investigación para desarrollar una estrategia para lograr un objetivo específico. Su finalidad no es ampliar información, sino solucionar un problema.

3.2.2. Nivel de investigación

Descriptivo Correlacional, descriptivo porque según Bernal (2010), “La investigación descriptiva se soporta principalmente en técnicas como la encuesta, la entrevista, la observación y la revisión documental.” Y en este caso se hace uso de la encuesta y la revisión documental. Mientras que correlacional porque según Espinoza (2010) “Consiste en recolectar dos o más conjuntos de datos de un objeto de investigación con la intención de determinar la relación entre estos datos”,

3.2.3. Diseño de la investigación

Diseño no experimental de corte transversal, no se tiene control sobre las variables el instrumento de medición tan sólo se ha aplicado una sola vez

3.3. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

La presente investigación hace uso de un tipo de investigación hipotético – deductivo, según Bernal, (2010) *“Consiste en un procedimiento que parte de unas aseveraciones en calidad de hipótesis y busca refutar o falsear tales hipótesis, deduciendo de ellas conclusiones que deben confrontarse con los hechos”*

En tal sentido, la muestra se conformó por 05 trabajadores de una empresa prestadora de servicio de alquiler de camiones grúa, se evaluó a todos los trabajadores de línea de la empresa tanto a Operadores como a Riggers; no consideró ningún dato sociodemográfico de los participantes.

3.3.1. Técnica de investigación

La presente investigación usara la técnica empírica. Según Espinoza (2010). *“La técnica empírica permite la observación en contacto directo con el objeto de estudio, y el acopio de testimonios que permitan confrontar la teoría con la práctica en la búsqueda de la verdad”*

3.3.2. Instrumento de investigación

Encuesta: Consiste en la interrogación sistemática de individuos a fin de generalizar. *“Se usa para conocer la opinión de un determinado grupo de personas respecto de un tema que define el investigador”*. (Morán y Alvarado, 2010)

3.3.3. Instrumento de recolección de datos

Para la investigación, se utilizaron dos cuestionarios los cuales permitieron recoger la información de cada variable (Ver Tabla 2):

Tabla 2

Descripción de las variables de estudio

VARIABLE	TÉCNICA	INSTRUMENTO
Estrés laboral	Encuesta	Escala de Burnout
Desempeño laboral	Encuesta	Encuesta de desempeño laboral - Jotform

Nota: Fuente elaboración propia

3.3.4. Escala de Burnout

El cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI) consta de 22 afirmaciones que describen los sentimientos y actitudes del profesional en el trabajo. Su finalidad es medir el Burnout entre los profesionales. El propósito de esta prueba es cuantificar la frecuencia y la gravedad del agotamiento.

De sus 22 ítems estos están agrupados en 3 dimensiones Cansancio emocional el cual está compuesto por 9 preguntas (1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20); despersonalización compuesta por 5 preguntas (5, 10, 11, 15, 22) y finalmente la dimensión Realización personal compuesta por 8 preguntas (4 7 9 12 17 18 19 21) y sus puntuaciones máximas de cada dimensión son 54, 30 y 48 puntos respectivamente.

El síndrome de Burnout se caracteriza por puntuaciones altas en las dos primeras subescalas y puntuaciones bajas en la tercera. Para determinar el grado del síndrome de burnout, que puede ser más o menos severo según se presenten los síntomas en una, dos o tres áreas, es necesario analizar en detalle cada uno de los diferentes factores. Este análisis también determina si existe una mayor o menor

diferencia entre los resultados y los valores de referencia que sirven como indicadores de los síntomas del síndrome. Este análisis de componentes y elementos puede ayudar a los educadores a determinar las ventajas y desventajas de cada componente al planificar lecciones.

Tabla 3

Referencia de la escala de Burnout

	Bajo	Medio	Alto
Cansancio emocional	0 - 18	19 - 26	27 - 54
Despersonalización	0 - 5	6 - 9	10 - 30
Realización personal	0 - 33	34 - 39	40 - 56

Nota: Fuente: OMINT

Para el desarrollo del presente estudio de investigación, se logró determinar un Alfa de Cronbach 0.756 para el cuestionario de Burnout para determinar el estrés laboral de los trabajadores de la empresa en estudio.

Tabla 4

Fiabilidad con Alfa de Cronbach de la escala de Burnout

**Estadísticas de fiabilidad
de la escala de
satisfacción laboral**

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.756	22

Nota: Elaboración propia en base a la escala de Burnout, y datos procesados en IBM SPSS Statistics 25

“El valor mínimo aceptable para el coeficiente alfa de Cronbach es 0,70; por debajo de ese valor la consistencia interna de la escala utilizada es baja” (Celina y Campo , 2005). Según lo que menciona Celina y Campo el instrumento de medición es aceptable para la presente investigación porque el Alfa de Cronbach es de 0,756

3.3.5. Encuesta desempeño laboral

La encuesta de desempeño laboral fue obtenida de la página web jotform.com que fue adaptada para la aplicación en el presente trabajo de investigación.

La encuesta está conformada por 18 ítems que conforman 3 dimensiones Productividad (1, 2, 3, 4, 5), Actitud (3, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13) y Habilidades (14, 15, 16, 17, 18).

Para el desarrollo del presente trabajo de investigación, se logró determinar un Alfa de Cronbach de la encuesta de Desempeño laboral equivalente a 0.805, valor que está dentro de los rangos de aceptación de fiabilidad del instrumento según Celina y Campo 2005.

Tabla 5

Fiabilidad con Alfa de Cronbach del Desempeño Laboral

Estadísticas de fiabilidad de la encuesta de desempeño laboral	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.805	18

Nota: Elaboración propia en base a encuesta de desempeño laboral obtenido de la página web jotform.com y datos procesados en IBM SPSS Statistics 25.

3.4. TÉCNICA DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS

Para poder realizar la presente investigación se procedió a enviar una carta al Gerente de la Empresa Transportes y Grúas Patrón San Marcos E.I.R.L., con el fin de solicitar una reunión en la cual se informaría los objetivos de la investigación.

Una vez que el gerente de la empresa brindo el permiso para aplicar los instrumentos; se coordinó con el administrador de la empresa y los colaboradores para poder definir el día y el horario para poder realizar la aplicación de dichos instrumentos.

Antes de aplicar los instrumentos a los colaboradores se les entrego un consentimiento informado donde se les explica el objetivo de la investigación; así mismo, ellos otorgan el permiso correspondiente para participar de la investigación.

Para realizar el análisis de los datos de la presente investigación se utilizaron 2 programas, el primero Microsoft Excel el cual permitió realizar la tabulación de los resultados mediante la creación de base de datos; el segundo programa usado fue el programa estadístico IBM SPSS en su versión 25 para poder obtener resultados mediante estadística descriptiva y tablas de confiabilidad, tablas de normalidad y correlación.

Finalmente, se realizaron las tablas de normalidad para determinar el coeficiente con el que se trabajará, se utilizó Shapiro – Wilk ya que la población evaluada es menor a 50 individuos.

Tabla 6

Tabla de normalidad de estrés laboral y desempeño

Variables	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	p
Estrés laboral	,916	5	,504
Desempeño laboral	,889	5	,354

Como $p=0 > 0,05$ entonces aceptamos H_0 y rechazamos la H_a , es decir los datos tienen una distribución normal, por lo tanto, aplicaremos estadística paramétrica.

Tras realizar las tablas de normalidad, se determinó que el “p” valor de ambas variables es mayor a 0,5 por lo tanto, se utilizará el coeficiente de correlación de Pearson para las tablas de correlación.

Finalmente, para determinar el grado de correlación se hará uso de la siguiente tabla.

Tabla 7

Niveles de correlación de Pearson

$r = 1$	Correlación perfecta
$0.8 < r < 1$	Correlación muy alta
$0.6 < r < 0.8$	Correlación alta
$0.4 < r < 0.6$	Correlación moderada
$0.2 < r < 0.4$	Correlación baja
$0 < r < 0.2$	Correlación muy baja
$r = 0$	Correlación nula

Nota: Datos obtenidos de Stats SOS recuperado de:

<https://statssos.online/2015/03/10/pero-que-linda-relacion-tienen-la-correlacion-de-pearson/>

CAPÍTULO IV:
RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. ANÁLISIS DE RESULTADOS

En la presente investigación y en respuesta a los objetivos planteados, se analizaron los resultados obtenidos a partir de las correlaciones entre las variables de estudio estrés laboral medido mediante la escala de Burnout y el desempeño.

4.1.1. Análisis descriptivo

Tabla 8

Niveles de estrés de los trabajadores

**Nivel de estrés de los trabajadores de la empresa Transportes y Grúas
Patrón San Marcos E.I.R.L.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	1	20,0	20,0	20,0
	Medio	4	80,0	80,0	100,0
	Total	5	100,0	100,0	

Según la tabla 8 se puede observar que el 80% de los trabajadores presenta un nivel medio de estrés, mientras que solo el 20% presenta un nivel bajo de estrés dentro de la empresa. Y comparando los resultados obtenidos por Mora (2019), en sus resultados se observaron que la mayoría de los trabajadores involucrados en el estudio dieron como resultado que un nivel medio de estrés, lo que se contrasta con los resultados obtenidos en la presente investigación ya que el 80% de los trabajadores de igual forma presenta un nivel medio de estrés, es decir el nivel de estrés en una empresa de servicios de guardianía y una empresa de transporte de carga es similar en sus niveles de estrés.

Según lo que menciona Del Hoyo (2004), las posibles consecuencias del estrés laboral es implicancia en la salud mental de los trabajadores, como es la

frustración, la ansiedad y lo mas grave llegar a una etapa de depresión, por ello según lo que se aprecia en la tabla 8 la empresa estaría en una etapa donde os trabajadores presentan un medio nivel de estrés que si no se trata a tiempo podrían llegar a una etapa alta.

Tabla 9

Nivel de desempeño de los trabajadores

Niveles de desempeño de los trabajadores de la empresa Transportes y Grúas Patrón San Marcos E.I.R.L.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Destacado	5	100,0	100,0	100,0

De la tabla 9 se observa que el 100% de los trabajadores presentan un desempeño destacado es decir no tienen problemas para desarrollar sus actividades cotidianas.

Tabla 10

Productividad de los trabajadores

Productividad de los trabajadores

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Buena	3	60,0	60,0	60,0
Excelente	2	40,0	40,0	100,0
Total	5	100,0	100,0	

De la tabla 10 se observa que el 60% de los trabajadores presentan un nivel de productividad buena y un 40% un nivel de productividad excelente.

Tabla 11

Actitud de los trabajadores

		Actitud de los trabajadores			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Buena	5	100,0	100,0	100,0

En la tabla 12 se puede apreciar que la actitud de los trabajadores de línea de la empresa Transportes y Grúas Patrón San Marcos E.I.R.L. tienden a tener actitud buena.

Tabla 12

Habilidades de los trabajadores

		Habilidades de los trabajadores			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Baja	1	20,0	20,0	20,0
	Buena	4	80,0	80,0	100,0
	Total	5	100,0	100,0	

En la tabla 12 se puede apreciar que las habilidades de los trabajadores están entre buena a baja, el 80% de los trabajadores de línea presenta habilidades buenas mientras que sólo el 20% de los trabajadores presenta un nivel bajo en sus habilidades en sus actividades.

4.1.2. Análisis correlacional

Tabla 13

Correlación de Pearson entre Estrés Laboral y Desempeño Laboral

		Nivel de Estrés Total	Desempeño
Nivel de Estrés Total	Correlación de Pearson	1	-,139
	Sig. (bilateral)		,824
	N	5	5
Desempeño	Correlación de Pearson	-,139	1
	Sig. (bilateral)	,824	
	N	5	5

Según la tabla 7 se rechaza la hipótesis alternativa y se aprueba la hipótesis nula porque el nivel de significancia es mayor a 0.05, la correlación es menor a cero, lo cual nos indica que las variables se relacionan de manera inversa, es decir, cuando el valor de una de las variables aumenta la otro disminuye.

Los datos obtenidos concuerdan con los datos encontrados por Vega (2022), es decir no se encontró una relación entre el estrés laboral y del desempeño de los trabajadores.

Según Machuca (2018), en su análisis a una empresa del sector educación llega a la conclusión que la relación entre el nivel de estrés y desempeño es negativa, sin embargo, sus niveles de significancia son menor a 0.05 por lo que en este caso existe una relación directa mientras que en la presente investigación el nivel de significancia es mayor a 0.05 por lo que se determina que no existe una relación directa, pero si una relación inversa muy baja.

Tabla 14

Correlación entre Desempeño y Cansancio Emocional

		Desempeño	Cansancio Emocional
Desempeño	Correlación de Pearson	1	-,181
	Sig. (bilateral)		,771
	N	5	5
Cansancio Emocional	Correlación de Pearson	-,181	1
	Sig. (bilateral)	,771	
	N	5	5

Según lo que se aprecia en la tabla 13 se puede observar que existe una correlación inversa entre el Desempeño laboral y Cansancio emocional con un valor de -0.181, es decir, mientras el cansancio emocional es alto el desempeño es bajo y viceversa. También es bueno resaltar que el nivel de correlación es bajo. La relación entre estas dos variables no es significativa porque su valor que presenta es de 0.771 que es mayor a 0.05.

Tabla 15

Correlación entre el desempeño y el grado de despersonalización

		Despersonalización	Desempeño
Despersonalización	Correlación de Pearson	1	,160
	Sig. (bilateral)		,797
	N	5	5
Desempeño	Correlación de Pearson	,160	1
	Sig. (bilateral)	,797	
	N	5	5

En este caso podemos apreciar que existe una correlación positiva entre Desempeño y Despersonalización con un valor de 0.160 lo cual nos indica que a mayor valor de despersonalización mayor será el desempeño de los trabajadores. La relación entre estas dos variables no es significativa porque su valor que presenta es de 0.797 que es mayor a 0.05. En otras palabras, podemos decir que las actitudes positivas son altas el desempeño de los trabajadores también es alto.

Tabla 16

Correlación entre Desempeño Laboral y Realización Personal

		Desempeño	Realización personal
Desempeño	Correlación de Pearson	1	,000
	Sig. (bilateral)		1,000
	N	5	5
Realización personal	Correlación de Pearson	,000	1
	Sig. (bilateral)	1,000	
	N	5	5

Según los datos que se muestran en la tabla 16 la correlación que existe entre el desempeño laboral y la realización personal es nula, no existe relación alguna entre las variables.

En general, al contrastar los resultados con el marco teórico, se observa una concordancia en algunos aspectos, como el impacto negativo del estrés y el agotamiento emocional en el desempeño de los trabajadores. Sin embargo, también se identifican algunas discrepancias y hallazgos interesantes que pueden requerir una mayor exploración y análisis. Estos resultados destacan la importancia de

adaptar el marco teórico a la realidad y particularidades de cada organización, así como la necesidad de investigaciones adicionales para comprender mejor las complejas interacciones entre variables en el entorno laboral.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

- Se determinó que no existe una relación directa entre el estrés laboral y el desempeño de los trabajadores, es decir, se rechazó la hipótesis alternativa y se aprueba la hipótesis nula porque el nivel de significancia (p) es mayor a 0.05 por lo que se determina que no existe relación directa entre el nivel de estrés y el desempeño de los trabajadores de línea de la empresa Transportes y Grúas Patrón San Marcos EIRL.
- Se concluyó que el 80% de los trabajadores de línea de la empresa Transportes y Grúas Patrón San Marcos E.I.R.L. presenta un nivel de estrés medio en la escala Likert. Mientras que solo el 20% presenta un nivel de estrés bajo, por lo que en general se puede decir que los niveles de estrés están dentro de un límite aceptable dentro de una empresa.
- Se concluyó que la relación que existe entre el Desempeño laboral y la despersonalización es positiva es decir existe una relación directa ya que presenta un valor de 0.160; lo cual nos indica que a mayor despersonalización mayor será el desempeño del trabajador. La relación que existe es no significativa ya que presenta un valor de 0.797.
- Se determinó que la relación entre el desempeño y el grado de despersonalización; existe una correlación positiva con un valor de 0.160 lo cual nos indica que a mayor valor de despersonalización mayor será el desempeño de los trabajadores. La relación entre estas dos variables no es significativa porque su valor que presenta es de 0.797 que es mayor a 0.05. En otras palabras, podemos decir que las actitudes positivas son altas el desempeño de los trabajadores también es alto.

RECOMENDACIONES

- Según los resultados obtenidos en la tabla 8 se ha podido apreciar que el nivel de estrés de los trabajadores de línea de la empresa Transportes y Grúas Patrón San Marcos E.I.R.L. se encuentran en un nivel medio, sin embargo, estos deberían estar en un nivel bajo, por lo que se recomienda a la empresa implementar charlas laborales, aplicación de instrumentos que permitan realizar un monitoreo adecuado del nivel de estrés y dentro de sus labores hacer pausas activas para disminuir este.
- En cuanto al nivel de desempeño de los trabajadores de línea se recomienda seguir con las mismas políticas ya que todo el personal realiza sus actividades de forma destacada.
- En cuanto a su productividad de cada uno de los trabajadores el 60% de estos presentan buena productividad y 40% Excelente, se recomienda a la empresa generar políticas que permitan que la productividad de todos sus trabajadores se encuentren en un nivel Excelente de productividad.
- En cuanto a la actitud de sus trabajadores se recomienda mejorar su actitud ya que todos presentan una actitud buena cuando en realidad esta debería ser excelente, se recomienda realizar charlas motivacionales y juego de roles entre trabajadores de la empresa.
- Se recomienda a la empresa a mejorar las habilidades de los trabajadores si bien estos presentan buenas habilidades, sin embargo, también se debe buscar un nivel excelente en sus habilidades para mejorar la productividad de la empresa y por ende mejorar sus ingresos.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alcalde de Hoyos, J. (Junio de 2010). Estrés laboral: Informe técnico sobre estrés en el lugar de trabajo. Málaga. Obtenido de https://www.juntadeandalucia.es/export/drupaljda/salud_5af958726e177_e stres_laboral_informe_pslt.pdf
- Alles, M. A. (2015). Dirección estratégica de Recursos Humanos. Buenos Aires: Granica. Obtenido de <https://comunicacionrrhh.files.wordpress.com/2018/04/alles-direccion-estrategica-de-recursos-humanos.pdf>
- Alveiro Montoya, C. (2009). Evaluación del desempeño como herramienta para el análisis del capital humano. *Revista Científica Visión de Futuro*, 11(1). Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/3579/357935472005.pdf>
- Bernal, C. A. (2010). Metodología de la investigación (Tercera ed.). Colombia: Pearson.
- Buitrago Orjuela, L. Á., Barrera Verdugo, M. A., Plazas Serrano, L. Y., & Chaparro Penago, C. (2021). Estrés laboral: una revisión de las principales causas, consecuencias y estrategias de prevención. *Revista de investigación en salud*, 8(2), 131-146. doi: <https://doi.org/10.24267/23897325.553>
- Celina Oviedo, H., & Campo Arias, A. (2005). Aproximación al uso del coeficiente alfa de Cronbach. *Revista Colombiana de Psiquiatría*, 572 - 580. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/rcp/v34n4/v34n4a09.pdf>

Chauca Sánchez, J. M., & Mora Ochoa, A. L. (2020). El estrés laboral y el impacto en el desempeño del personal en el Hospital Aida León de Rodríguez Lara. Girón-Azuay Junio - Noviembre 2020. Tesis para obtener el grado de Psicólogo, Universidad Politécnica Salesiana - Sede Cuenca, Cuenca. Obtenido de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/19734/1/UPS-CT008939.pdf>

Chiavenato, I. (2000). Administración de Recursos Humanos (Quinta ed.). Bogotá: McGRAW-HILL. Obtenido de https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15522/mod_resource/content/0/Chiavenato%20Idalberto.%20Administraci%C3%B3n%20de%20Recursos%20Humanos.pdf

Chiavenato, I. (2009). Administración de Recursos Humanos (Novena ed.). México: McGraw-Hill. Obtenido de https://www.sijufor.org/uploads/1/2/0/5/120589378/administracion_de_recursos_humanos_-_chiavenato.pdf

Del Hoyo Delgado, M. Á. (2004). Estrés Laboral. Madrid, España. Obtenido de <https://www.sesst.org/wp-content/uploads/2018/08/estres-laboral-guia.pdf>

Félix Verduzco, R. O., García Hernández, C., & Mercado Ibarra, S. M. (2018). El estrés en el entorno laboral - Revisión genérica desde la teoría. Instituto Tecnológico de Sonora, 31-42. Obtenido de <file:///D:/012%20Trabajos/TESIS%20UPAGU/0002%20TESIS%20-%20YESSICA/003%20Revisi%C3%B3n%20Literaria/Dialnet-ElEstrésEnElEntornoLaboral-7188504.pdf>

Iniesta Álvarez, A., Azcona Castellot, J. R., Guillén Subirán, C., Meléndez López, A., & Pastrana Jiménez, J. I. (2016). Guía sobre el manejo del estrés desde Medicina del Trabajo. Barcelona: Sans Growing Brands. Obtenido de <https://www.diba.cat/documents/467843/84449103/GuiaManejoEstres.pdf/eaaa8855-d85c-40dc-8492-b998112989e0>

Iparraguirre Santillán, Z. E., & Yupanqui Álvarez, J. (2016). El estrés laboral y su relación con el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa JC Transerv, Cajamarca 2016. Tesis para optar título profesional en Administración de Empresas, Cajamarca. Obtenido de <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/12054/Iparraguirre%20Santill%c3%a1n%2c%20Zulema%20Esther%20-%20Yupanqui%20Alvarez%2c%20Jenny.pdf?sequence=5&isAllowed=y>

Leka, S., Griffiths, A., & Cox, T. (2004). Estrategias sistemáticas de solución de problemas para empleadores, personal directivo y representantes sindicales. Obtenido de <https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/42756/9243590472.pdf;jsessionid=415AFB7A31BD0FE64DEABAB23F92B1DA?sequence=1>

Leukemia & Lymphoma Society. (2018). Manejo del Estrés - Efectos del estrés y cómo sobrellevarlos. Obtenido de <https://drive.google.com/file/d/1wmB8jfCctKPPPKuqyyMMDjfPIQweFXw4/view>

Loor Caicedo, D. I., Morejón del Rosario, N. I., Pino Meléndez, V. E., & Troya Guerrero, G. R. (2021). La cultura organizacional y el desempeño laboral

en el sector público. Primera edición. Babahoyo, Ecuador: Centro de Investigación y Desarrollo Profesional. doi: <https://doi.org/10.29018/978-9942-823-92-2>

Machuca Agostinelly, J. K. (2018). Estrés y Desempeño Laboral en los Trabajadores de la GREA, Arequipa – 2018. Tesis para obtener el grado académico de Maestra en Gestión Pública, Universidad César Vallejo, Trujillo. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29935/machuca_aj.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Martins, J. (13 de Septiembre de 2022). Asana. Obtenido de <https://asana.com/es/resources/what-is-burnout>

Mato, E. (30 de Octubre de 2021). Salud - Blogs Mapfre. Obtenido de <https://www.salud.mapfre.es/cuerpo-y-mente/psicologia/estoy-quemado-el-sindrome-de-burnout/>

Mejia, C. R., Chacon, J. I., Enamorado Leiva, O. M., Garnica, L. R., Chacón Pedraza, S. A., & García Espinoza, Y. A. (2019). Factores asociados al estrés laboral en trabajadores de seis países de Latinoamérica. *Rev Asoc Esp Med Trab*, 28(3), 176-235. Obtenido de <https://scielo.isciii.es/pdf/medtra/v28n3/1132-6255-medtra-28-03-204.pdf>

Mondy, R. W. (2010). Administración de recursos humanos. (Decimaprimera ed.). Mexico: Perason Educación. Obtenido de [http://www.elmayorportaldegerencia.com/Libros/Personal/%5BPD%5D%](http://www.elmayorportaldegerencia.com/Libros/Personal/%5BPD%5D%5B)

20Libros%20-

%20Administracion%20de%20Recursos%20Humanos%201.pdf

Mora Valdez, M. D. (2019). Estudio de estrés laboral y jornada de trabajo en los guardias de seguridad de la empresa Provip's, Quito 2019. Tesis de maestría, Quito. Obtenido de <https://repositorio.uisek.edu.ec/bitstream/123456789/3481/1/TESIS%20Daniela%20Mora.pdf>

Morán Delgado, G., & Alvarado Cervantes, D. G. (2010). Métodos de Investigación (Primera ed.). Mexico: Pearson.

National Geographic. (2022). Síndrome de burnout: síntomas, tratamiento y cómo enfrentar esta enfermedad. Obtenido de <https://www.nationalgeographicla.com/ciencia/2022/11/sindrome-de-burnout-sintomas-tratamiento-y-como-enfrentar-esta-enfermedad>

Onofre Pérez, L. M. (2021). Influencia del estrés laboral en el desempeño laboral del personal de la Dirección de Talento Humano del Hospital de Especialidades Fuerzas Armadas n. ° 1, Quito, en el año 2019. Tesis de maestría, Universidad Andina Simón Bolívar, Quito. Obtenido de <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/8191/1/T3576-MDTH-Onofre-Influencia.pdf>

Organización Panamericana de la Salud. (28 de Abril de 2016). Organización Panamericana de la Salud. Recuperado el 29 de Enero de 2022, de https://www3.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&

id=11973:workplace-stress-takes-a-toll-on-individuals-employers-and-societies&Itemid=0&lang=es#gsc.tab=0

Predraza, E., Amaya, G., & Conde, M. (3 de Julio de 2010). Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia. *Revista de Ciencias Sociales (RCS)*, 16(3), 493-505. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/280/28016320010.pdf>

Román Quispe, M. A. (2019). Relación entre el estrés y el desempeño laboral en los colaboradores de boticas Inkafarma del distrito el agustino turno tarde, octubre – diciembre 2018. Tesis para optar el título profesional de Químico Farmaceutico, Universidad María Auxiliadora, Lima. Obtenido de <https://repositorio.uma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12970/200/41-2019%20%28FINAL%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y#:~:text=El%20estr%C3%A9s%20est%C3%A1%20relacionado%20con,y%20su%20calidad%20de%20vida.>

Saborío Morales, L., & Hidalgo Murillo, L. F. (2015). Síndrome de Burnout. *Medicina Legal de Costa Rica*, 32(1). Obtenido de <https://www.scielo.sa.cr/pdf/mlcr/v32n1/art14v32n1.pdf>

Salgado Castillo, J. A., & Calderón Pinzón, L. T. (2014). Sistema de control de gestión y desempeño organizacional: Una revisión conceptual. Mexico.

Seijas Lozado, D. E. (2019). El estrés ocupacional está asociado con eventos estresantes en el ambiente de trabajo que imponen mayores demandas sobre las habilidades, recursos y necesidades del empleado. Este síndrome puede

ser causado por una variedad de situaciones, incluido el est. Revista Salud Pública, 21(1), 102-108. doi: <https://doi.org/10.15446/rsap.V21n1.71907>

Sesame. (28 de Marzo de 2022). Sesame. Recuperado el 31 de Enero de 2023, de <https://www.sesamehr.mx/guias/evaluacion-de-desempeno-laboral-guia-completa/>

Sevilla Martinez, M., & Sánchez Monge, M. (2021). Cuídate Plus. Recuperado el 30 de Enero de 2022, de <https://cuidateplus.marca.com/enfermedades/psicologicas/sindrome-burnout.html>

Suárez Tunanñaña, Á. (Junio de 2013). Adaptación de la Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS en trabajadores de 25 a 35 años de un Contact Center de Lima. Revista PsiqueMag. Obtenido de <http://revistas.ucv.edu.pe/index.php/psiquemag/article/view/101/95>

Tueros Capurro, M. F. (2021). Influencia del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores de la empresa constructora T&T Arquitectos SAC. Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración, Universidad de Lima, Lima. Obtenido de https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/16349/Tueros_Influencia-estr%E9s-laboral-desempe%F1o-trabajadores.pdf?sequence=4

Vega Bustamante, H. J. (2021). Estrés y desempeño laboral en los trabajadores del área de mantenimiento de vías de comunicación del tramo 01 y tramo 02 de la empresa Gesvias - Cutervo, Cajamarca 2021. Tesis para optar el título

profesional de Licenciado en Enfermería, Universidad Nacional de
Cajamarca, Cajamarca. Obtenido de
[https://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14074/5138/VEGA
%20BUSTAMANTE%2C%20HASLYN%20JHOSEP.pdf?sequence=1](https://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14074/5138/VEGA%20BUSTAMANTE%2C%20HASLYN%20JHOSEP.pdf?sequence=1)

ANEXOS

ANEXO 01 SOLICITUD PARA APLICACIÓN DE ENCUESTAS

Solicito: autorización para aplicación de encuestas

Señor Gerente de la Empresa Transportes y Grúas Patrón San Marcos EIRL
Ing. Luis Alfonso Arias Sánchez
Presente:

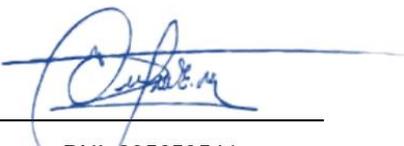
Yo Yessica Roxana Escobar Rojas identificada con DNI N° 295658541 bachiller en Administración de empresas, domiciliada en la provincia de Bambamarca Departamento de Cajamarca, ante usted con el debido respeto me presento y expongo:

Habiendo elaborado el proyecto de tesis Estrés y desempeño laborales en los trabajadores de línea de los trabajadores de línea de la empresa Transportes y Grúas Patrón San Marcos E.I.R.L. 2023, para la mejora del desempeño laboral de los trabajadores de la empresa y con la finalidad de obtener el grado académico de Licenciado en Administración en la Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo por lo que solicito su autorización para la aplicación de los instrumentos validados por expertos de cuyos resultados obtenidos demostraré una de las hipótesis del proyecto de investigación.

Por lo expuesto:

Ruego a usted acceder a mi solicitud

Cajamarca 6 de marzo de 2023



DNI: 295658541

ANEXO 02 CONSTANCIA DE EJECUCIÓN DE TESIS

CONSTANCIA

El que suscribe, Gerente de la empresa Transportes y Grúas Patrón San Marcos E.I.R.L., mediante la presente:

HACE CONTAR:

Que la señora YESSICA ESCOBAR ROJAS, ha ejecutado en nuestra institución el trabajo de investigación titulado “Influencia del estrés y su desempeño laborales en los trabajadores de línea de la empresa Transportes y Grúas Patrón San Marcos E.I.R.L. - 2023”, realizado desde el 5 de marzo al 30 de marzo del 2023.

Se expide la presente constancia de los fones que estime por conveniente, en la ciudad de Cajamarca a los 11 días del mes de Abril del 2023-



Luis Alfonso Arias Sánchez
GERENTE GENERAL
DNI: 10535807 RUC: 20495668039

ANEXO 03 EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Nombre del instrumento: "Estrés laboral y su influencia el desempeño de los trabajadores de línea de la empresa Transportes y Grúas Patrón San Marcos E.I.R.L."

Objetivo: Determinar la relación que existe entre los niveles de estrés y el desempeño laboral de los trabajadores de línea de la empresa Transportes y Grúas Patrón San Marcos E.I.R.L.

Dirigido a: Los trabajadores de línea de la empresa Transportes y Grúas Patrón San Marcos E.I.R.L.

Grado académico del evaluador: Licenciado en administración.

Bueno	Regular	Malo
X		



Firma del evaluador

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Nombre del instrumento: “Estrés laboral y su influencia el desempeño de los trabajadores de línea de la empresa Transportes y Grúas Patrón San Marcos E.I.R.L.”

Objetivo: Determinar la relación que existe entre los niveles de estrés y el desempeño laboral de los trabajadores de línea de la empresa Transportes y Grúas Patrón San Marcos E.I.R.L.

Dirigido a: Los trabajadores de línea de la empresa Transportes y Grúas Patrón San Marcos E.I.R.L.

Grado académico del evaluador: Licenciado en administración.

Bueno	Regular	Malo
X		



Firma del evaluador

ANEXO 03 CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO GUILLERO URRELO

Evaluación del desempeño laboral

Nombre del Evaluador: _____ *Cargo:* _____

Edad del Trabajador: _____ *Puesto del Trabajador:* _____

El presente cuestionario esta dirigido a los trabajadores operativos de la empresa Transportes y Grúas Patrón San Marcos E.I.R.L., con el propósito de determinar el nive de desempeño de los mismos. Por lo anterior, muy respetuosamente se solicita responder con objetividad y sinceridad para que los resultados puedan ser útiles a la hora de medir el desempeño.

Valoraciones: Malo(1)- Regular(2)- Bueno(3)- Muy bueno(4)- Excelente(5)

Productividad

- | | | |
|---|--|---|
| 1 | RESPONSABILIDAD - Grado de compromiso que asume para el cumplimiento de las metas. Grado de tranquilidad que le genera a su superior. | <input style="width: 100%; height: 20px;" type="text"/> |
| 2 | CALIDAD Y EXACTITUD EN EL TRABAJO - Coherencia entre el trabajo solicitado y el efectivamente realizado. Grado de perfeccionismo que demuestra en el trabajo. El trabajo realizado cumple con lo requerido y además es de buena calidad. | <input style="width: 100%; height: 20px;" type="text"/> |
| 3 | SENTIDO COMÚN - Grado de cumplimiento de las normas, procedimientos y políticas existentes. | <input style="width: 100%; height: 20px;" type="text"/> |
| 4 | CUMPLIMIENTO DE LOS PROCEDIMIENTOS EXISTENTES - Grado de cumplimiento de las normas, procedimientos y políticas existentes. | <input style="width: 100%; height: 20px;" type="text"/> |
| 5 | GRADO DE CONOCIMIENTO TÉCNICO - Conocimiento de las distintas herramientas necesarias para desarrollar sus labores en campo | <input style="width: 100%; height: 20px;" type="text"/> |

Factor Humano - Actitudes

- | | | |
|----|--|---|
| 6 | ACTITUD HACIA LA EMPRESA - Capacidad de defender los intereses de la Empresa y adherirse a sus lineamientos. Lealtad para con la Empresa. Disponibilidad para extender el horario de trabajo ante una necesidad puntual. | <input style="width: 100%; height: 20px;" type="text"/> |
| 7 | ACTITUD HACIA LOS SUPERIORES - Relación con los superiores inmediatos y no inmediatos. Reconocimiento y respeto. Lealtad, sinceridad y colaboración. | <input style="width: 100%; height: 20px;" type="text"/> |
| 8 | ACTITUD HACIA LOS COMPAÑEROS - Forma en la que se maneja con sus compañeros inmediatos. Camaradería. Se considera la relación más allá de lo estrictamente laboral. | <input style="width: 100%; height: 20px;" type="text"/> |
| 9 | COOPERACIÓN CON EL EQUIPO - Colaboración en el desarrollo de trabajos de integrantes de otros grupos. Trabajo en equipo. Capacidad de compartir conocimiento y habilidades. | <input style="width: 100%; height: 20px;" type="text"/> |
| 10 | CAPACIDAD DE ACEPTAR CRÍTICAS - Capacidad de recibir críticas constructivas en forma abierta. Grado de adaptación a las mismas. Capacidad de no ofenderse y aprovechar las críticas para mejorar. | <input style="width: 100%; height: 20px;" type="text"/> |
| 11 | PRESENTACIÓN PERSONAL - Manera de vestir, proligidad. | <input style="width: 100%; height: 20px;" type="text"/> |
| 12 | PREDISPOSICIÓN - Se muestra predispuesto hacia la tarea. Manifiesta una actitud positiva frente a los diferentes requerimientos. Entusiasmo y Motivación. | <input style="width: 100%; height: 20px;" type="text"/> |
| 13 | PUNTUALIDAD - Puntualidad en horario laboral y reuniones. | <input style="width: 100%; height: 20px;" type="text"/> |

Habilidades

- | | | |
|----|--|---|
| 14 | INICIATIVA Y CREATIVIDAD - Inquietud por avanzar y mejorar. Facilidad para ofrecerse como ejecutor de sus propuestas. Tiene empuje. Ofrece alternativas innovadoras para solucionar problemas. | <input style="width: 100%; height: 20px;" type="text"/> |
| 15 | RESPUESTA BAJO PRESIÓN - Capacidad de mantener la calma y transmitirla a sus compañeros. Capacidad de tomar decisiones correctas bajo presión. Capacidad de sacar provecho de situaciones adversas. Capacidad de realización en estos casos. | <input style="width: 100%; height: 20px;" type="text"/> |
| 16 | CAPACIDAD DE MANEJARA MÚLTIPLES TAREAS - Mantiene en orden sus tareas incluso cuando maneja múltiples temas. Tiempo que le insume la conmutación entre un tema y el otro. Capacidad de realización en estos casos. | <input style="width: 100%; height: 20px;" type="text"/> |
| 17 | LIDERAZGO Y COORDINACION - Carisma, liderazgo natural, capacidad de mediar en los conflictos internos y capacidad de mediar en los conflictos con los clientes. | <input style="width: 100%; height: 20px;" type="text"/> |
| 18 | POTENCIAL Y CAPACIDAD DE APRENDIZAJE - Tiene perfil funcional. Inquietud y capacidad para conocer las distintas herramientas necesarias para el trabajo. | <input style="width: 100%; height: 20px;" type="text"/> |

Firma del Evaluador

ANEXO 04 CUESTIONARIO DE NIVEL DE ESTRÉS LABORAL

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO GUILLERMO URRELO

Evaluación del Nivel de Estrés Laboral

Puesto del Trabajador: Operador Rigger

Edad: _____

Fecha: _____

El presente cuestionario esta dirigido a los trabajadores operativos de la empresa Transportes y Grúas Patrón San Marcos E.I.R.L., con el propósito de determinar el nivel de desempeño de los mismos. Por lo anterior, muy respetuosamente se solicita responder con objetividad y sinceridad para que los resultados puedan ser útiles a la hora de medir el desempeño.

Marque con una "X" el valor que usted considere según la siguiente escala:

0 = Nunca | 1 = Pocas veces al año o menos 1 | 2 = Una vez al mes o menos | 3 = Unas pocas ves al mes

4 = Una vez a la semana | 5 = Unas pocas veces a la semana | 6 = Todos los días

Preguntas		0	1	2	3	4	5	6
01	Me siento emocionalmente agotado/a por mi trabajo.							
02	Me siento cansado al final de la jornada de trabajo.							
03	Me encuentro cansado cuando me levanto por las mañanas y tengo que enfrentarme a otro día de trabajo							
04	Puedo entender con facilidad los trabajos que solicitan los clientes							
05	Creo que trato a algunos clientes como si fueran objetos.							
06	Trabajar con personas todos los días es una tensión para mí.							
07	Me enfrento muy bien con los problemas que generan los trabajos que realizo.							
08	Siento que mi trabajo me está desgastando. Me siento quemado por mi trabajo.							
09	Siento que mediante mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de otros.							
10	Creo que tengo un comportamiento más insensible con la gente desde que hago este trabajo.							
11	Pienso que este trabajo me está endureciendo emocionalmente.							
12	Me siento con mucha energía en mi trabajo							
13	Me siento frustrado/a en mi trabajo.							
14	Creo que trabajo demasiado.							
15	No me preocupa realmente lo que ocurra con los trabajos realizados							
16	Trabajar en contacto directo con los clientes me produce bastante estrés.							
17	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con los clientes							
18	Me siento motivado después de trabajar en contacto con los clientes							
19	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.							
20	Me siento acabado en mi trabajo, al límite de mis posibilidades.							
21	En mi trabajo trato los problemas emocionalmente con mucha calma.							
22	Creo que los clientes me culpan de algunos de sus problemas.							

ANEXO 05 ANÁLISIS DE DATOS DE LA ENCUESTA DE DESEMPEÑO LABORAL

Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1 P_D01	Númérico	1	0	RESPONSABI	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
2 P_D02	Númérico	1	0	CALIDAD Y EX	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
3 P_D03	Númérico	1	0	SENTIDO COM	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
4 P_D04	Númérico	1	0	CUMPLIMENT	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
5 P_D05	Númérico	1	0	GRADO DE C	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
6 P_D06	Númérico	1	0	ACTITUD HACI	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
7 P_D07	Númérico	1	0	ACTITUD HACI	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
8 P_D08	Númérico	1	0	ACTITUD HACI	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
9 P_D09	Númérico	1	0	COOPERACIÓ	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
10 P_D10	Númérico	1	0	CAPACIDAD D	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
11 P_D11	Númérico	1	0	PRESENTACI	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
12 P_D12	Númérico	1	0	PREDISPOSICI	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
13 P_D13	Númérico	1	0	PUNTUALIDAD	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
14 P_D14	Númérico	1	0	INICIATIVA Y C	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
15 P_D15	Númérico	1	0	RESPUESTA	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
16 P_D16	Númérico	1	0	CAPACIDAD D	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
17 P_D17	Númérico	1	0	LIDERAZGO Y	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
18 P_D18	Númérico	1	0	POTENCIAL Y	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
19 Sum_Desem	Númérico	8	2	Suma niveles de	Ninguno	Ninguno	11	Derecha	Escala	Entrada
20 G_Desem	Númérico	1	0	Niveles de des	{1, cumpl	Ninguno	10	Derecha	Escala	Entrada
21 Sum_Prod	Númérico	8	2	Suma productiv	Ninguno	Ninguno	10	Derecha	Escala	Entrada
22 G_Prod	Númérico	1	0	Productividad	{1, Muy Baj	Ninguno	10	Derecha	Nominal	Entrada
23 Sum_Actitud	Númérico	8	2		Ninguno	Ninguno	13	Derecha	Escala	Entrada
24 G_Act	Númérico	1	0		{1, Muy Baj	Ninguno	10	Derecha	Nominal	Entrada
25 Sum_Hab	Númérico	8	2		Ninguno	Ninguno	10	Derecha	Escala	Entrada
26 G_Hab	Númérico	1	0		{1, Muy Baj	Ninguno	10	Derecha	Nominal	Entrada
27										
28										

ANEXO 06 ANÁLISIS DE DATOS DEL NIVEL DE ESTRÉS

Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1 Edad	Númérico	1	0	Edad del encue	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
2 Puesto	Númérico	1	0	Puesto del entr	{1, Operado	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
3 P_Estres01	Númérico	1	0	Me siento emo	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
4 P_Estres02	Númérico	1	0	Me siento cans	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
5 P_Estres03	Númérico	1	0	Me encuentro c	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
6 P_Estres04	Númérico	1	0	Puedo entender	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
7 P_Estres05	Númérico	1	0	Creo que trato	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
8 P_Estres06	Númérico	1	0	Trabajar con pe	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
9 P_Estres07	Númérico	1	0	Me enfrento mu	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
10 P_Estres08	Númérico	1	0	Siento que mi t	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
11 P_Estres09	Númérico	1	0	Siento que med	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
12 P_Estres10	Númérico	1	0	Creo que tengo	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
13 P_Estres11	Númérico	1	0	Pienso que est	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
14 P_Estres12	Númérico	1	0	Me siento con	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
15 P_Estres13	Númérico	1	0	Me siento frustr	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
16 P_Estres14	Númérico	1	0	Creo que trabaj	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
17 P_Estres15	Númérico	1	0	No me preocu	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
18 P_Estres16	Númérico	1	0	Trabajar en con	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
19 P_Estres17	Númérico	1	0	Siento que pue	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
20 P_Estres18	Númérico	1	0	Me siento motiv	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
21 P_Estres19	Númérico	1	0	Creo que consi	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
22 P_Estres20	Númérico	1	0	Me siento acab	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
23 P_Estres21	Númérico	1	0	En mi trabajo tr	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
24 P_Estres22	Númérico	1	0	Creo que los cli	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
25 Sum_Emo	Númérico	8	2		Ninguno	Ninguno	10	Derecha	Escala	Entrada
26 Sum_Desper	Númérico	8	2		Ninguno	Ninguno	12	Derecha	Escala	Entrada
27 Sum_Real	Númérico	8	2		Ninguno	Ninguno	15	Derecha	Escala	Entrada
28 g_emocional	Númérico	1	0	Cansancio Em	{1, Baj	Ninguno	22	Derecha	Nominal	Entrada

MATRIZ DE CONSISTENCIA

MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	HIPÓTESIS	VARIABLES	MUESTRA	MÉTODO	INSTRUMENTO
¿Cuál es la relación que existe entre el estrés laboral y el desempeño de los trabajadores de línea de la empresa Transportes y Grúas Patrón San Marcos E.I.R.L. de la ciudad de Cajamarca, 2023?	Ho: Existe relación directa y significativa entre el Estrés y el Desempeño laborales de los trabajadores de línea de la empresa Transportes y Grúas Patrón San Marcos E.I.R.L. Cajamarca - 2023	Variable independiente Estrés laboral	Población Colaboradores de la empresa Transportes y Grúas Patrón San Marcos E.I.R.L.	Tipo de investigación: Cuantitativo	Encuesta de estrés laboral (CUESTIONARIO - BURNOUT)
	H1: Existe relación inversa y significativa entre el Estrés y el Desempeño laborales de los trabajadores de línea de la empresa Transportes y Grúas Patrón San Marcos E.I.R.L. Cajamarca - 2023	Variable dependiente Desempeño laboral	Muestra 5 colaboradores de línea de la empresa Transportes y Grúas Patrón San Marcos E.I.R.L.	Nivel de investigación: Descriptivo	Diseño de investigación: Correlacional

Objetivo general	Objetivos específicos
<p>Determinar la correlación del estrés laboral en el desempeño del personal de línea de la empresa Transportes y Grúas Patrón San Marcos E.I.R.L., 2023</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Determinar la relación entre cansancio emocional y el desempeño laboral en los trabajadores de línea de la empresa Transportes y Grúas Patrón San Marcos E.I.R.L. • Determinar la relación entre la despersonalización y el desempeño laboral en los trabajadores de línea de la empresa Transportes y Grúas Patrón San Marcos E.I.R.L. • Determinar la relación entre la realización personal y el desempeño laboral en los trabajadores de línea de la empresa Transportes y Grúas Patrón San Marcos E.I.R.L.