

19.8%

TESIS LEVANTAMIENTO DE OBSERVACIONES.pdf

Fecha: 2024-01-08 20:35 UTC

* Todas las fuentes 32 | 🌐 Fuentes de internet 25

-
- [0]  repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/106342/Neira_ECL-Valentin_FM-SD.pdf?sequence=1
9.6% 101 resultados
-
- [1]  admpersonaladm.blogspot.com/2014/06/evaluacion-del-desempeno-laboral.html
5.1% 40 resultados
-
- [2]  library.co/article/enfoques-teóricos-sobre-el-desempeno-laboral.yj8rk2kq
4.6% 33 resultados
-
- [3]  almeon.com.ar/1/3/a03_08.htm
4.1% 27 resultados
-
- [4]  guipose.blogspot.com/
3.1% 20 resultados
-
- [5]  www.monografias.com/trabajos16/administracion-del-desempeno/administracion-del-desempeno
1.5% 9 resultados
-
- [6]  almeon.com.ar/4/16/a16_06.htm
0.8% 7 resultados
-
- [7]  cliic.org/2020/Taller-Normas-APA-2020/libro-elaborar-tesis-tipo-correlacional-octubre-19_c.pdf
0.6% 11 resultados
-
- [8]  library.co/document/zlvjgily-estres-y-salud-investigacion-basica-y-aplicada-pdf.html
0.0% 4 resultados
-
- [9]  repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/4484/Laura_CL.pdf?sequence=1
0.4% 10 resultados
-
- [10]  scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202022000300403
0.4% 4 resultados
-
- [11]  repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/59890/López_CSA-SD.pdf?sequence=1
0.3% 9 resultados
-
- [12]  espacioimasd.unach.mx/index.php/Inicio/article/download/274/973
0.2% 5 resultados
-
- [13]  tesisdeceroa100.com/guia-paso-a-paso-para-redactar-objetivos-de-investigacion/
0.2% 3 resultados
-
- [14]  www.bing.com/ck/a?!&&p=8c7d603a54d3337fJmldHM9MTcwNDY3MjAwMCZpZ3VpZD0xNzhiMDM2Yy1kN2Y2LTlyZjgtMmQ0OS0xNzZjZ
0.2% 1 resultados
-
- [15]  www.bing.com/ck/a?!&&p=f506b5bb0d9ca636JmldHM9MTcwNDY3MjAwMCZpZ3VpZD0wM2UzMTU0Yy05N2Y0LTly2YtEiMDk2OS0wMT
0.2% 1 resultados
-
- [16]  www.bing.com/ck/a?!&&p=c144d2cd7955ef43JmldHM9MTcwNDY3MjAwMCZpZ3VpZD0wMjEwYjE4Yy00YjI3LTZmMDgtMTU1ZS1hNThjN
0.2% 1 resultados
-
- [17]  alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/RUNM_b7c1a5cb18d69956e853ab8b2e879c45
0.1% 3 resultados
-
- [21]  scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1990-86442019000400171
0.1% 2 resultados
-
- [24]  www.jovenesenlaciencia.ugto.mx/index.php/jovenesenlaciencia/article/download/3293/2795
0.0% 2 resultados
-
- [25]  www.bing.com/ck/a?!&&p=f2af4f0b13f82e80JmldHM9MTcwNDY3MjAwMCZpZ3VpZD0xNzhiMDM2Yy1kN2Y2LTlyZjgtMmQ0OS0xNzZjZ
0.1% 1 resultados
-
- [26]  library.co/document/q017r19z-diseno-incentivos-monetarios-motivacion-laboral-institucion-publica-municipal.html
0.0% 2 resultados
-
- [27]  library.co/article/variables-dimensiones-indicadores-definición-conceptual-operacional.q2n46622
0.1% 2 resultados
-
- [31]  www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-46342017000400005
0.1% 1 resultados
-
- [32]  www.universidades.com.ec/universidad-central-del-ecuador/licenciatura-en-psicologia-clinica
0.1% 1 resultados

74 páginas, 11868 palabras

Nivel del plagio: 19.8% seleccionado / 27.9% en total

184 resultados de 33 fuentes, de ellos 33 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 URRLEO



FACULTAD DE PSICOLOGÍA

CARRERA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

**ESTRÉS LABORAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL EN
TRABAJADORES DE LA EMPRESA SOUTHER PERÚ EN LA COMUNIDAD
CAMPECINA DE MICHQUILLAY – LA ENCAÑADA, CAJAMARCA**

AUTORA:

VANESSA DEL MILAGRO RIOS ÑONTOL

Cajamarca – Perú

Diciembre, 2023

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO GUILLERMO URRELO



Facultad De Psicología

**ESTRÉS LABORAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL EN
TRABAJADORES DE LA EMPRESA SOUTHER PERÚ EN LA COMUNIDAD
CAMPECINA DE MICHQUILLAY – LA ENCAÑADA, CAJAMARCA**

CAJAMARCA, 2023

Tesis presentada en cumplimiento parcial de los requerimientos para optar el título de

Licenciada en Psicología.

Bachiller:

Vanessa del Milagro Rios Ñontol

Cajamarca – Perú

Diciembre – 2023

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO GUILLERMO URRELO

FACULTAD DE PSICOLOGIA

CARRERA PROFESIONAL DE PSICOLOGIA

APROBACION DE TESIS PARA OPTAR POR EL TITULO

PROFESIONAL

**ESTRÉS LABORAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL EN
TRABAJADORES DE LA EMPRESA SOUTHER PERÚ EN LA COMUNIDAD
CAMPECINA DE MICHQUILLAY – LA ENCAÑADA, CAJAMARCA**

CAJAMARCA, 2023”

Presidente: Dr. Victor Montenegro Diaz

Secretario: Mg. Luis Felipe Velasco Luza

Asesor: Mg. Anthony rabanal Soriano

DEDICATORIA:

Dedico esta tesis en primer lugar a mi padre, el señor WALTER RIOS SAUCEDO, por ser el ser humano que me impulsa a perseguir mis sueños.

A mi madre, ROSA ÑONTOL CASTREJÓN, por ser la persona que me anima y me acompaña cada día de mi vida.

A mi esposo CARLOS OCAS MARIÑAS, por ser mi amigo leal y mí muestra de amor más incondicional.

A mi hijo, WALTHER SEBASTIÁN OCAS RIOS, por darle a mi vida la dosis de ternura que siempre me hace falta.

Y a mi hermano, JAIR RIOS ÑONTOL, por ser mi eterno compañero de la vida.

AGRADECIMIENTO:

En primer lugar les agradezco a mis padres por su inagotable fe en mí, por su confianza y por cada cosa maravillosa que me han enseñado, como el hecho de que la perseverancia es algo que nos lleva a alcanzar nuestros más anhelados sueños.

Gracias a mi esposo por ser el pilar que sostiene nuestra familia y el más claro ejemplo de responsabilidad que tengo en mi vida.

A mi pequeño hijo, por ser un pequeño niño grande, por entender y comprender que no siempre voy a estar para ayudarlo a hacer la tarea.

A mis abuelos, que gracias a esos orígenes tuve la oportunidad de culminar mis estudios universitarios.

Muchas gracias.

RESUMEN:

El presente trabajo de investigación se realizó con el objetivo principal de conocer si existe influencia entre el estrés laboral y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa minera SOUTHER PERÚ, en su sede de la Comunidad campesina Michiquillay en el Distrito de la Encañada en la provincia de Cajamarca

Se planteó el problema como consecuencia de un escaso conocimiento que tienen los trabajadores de la empresa SOUTHER PERÚ sobre el tema del estrés laboral y el desempeño laboral, dicha información llegó como consecuencia de las ocasiones en las que la evaluadora tuvo oportunidad de conversar directamente con los trabajadores.

Con efecto de recolecta información válida y necesario se utilizó como metodología, la aplicación de encuestas, el instrumento usado para dichos fines fue un cuestionario en escala Likert , para medir ambas variables se utilizó la misma metodología, posteriormente a la recolección de datos se procesó toda la información obtenida y se obtuvieron los resultados que se presentan a continuación: el nivel de estrés es **REGULAR**, lo que nos sugiere que los trabajadores presentan estrés laboral. Por otro lado el nivel de desempeño es de igual modo **REGULAR**, lo que nos lleva a concluir que si bien su desempeño no es óptimo, tampoco es deficiente. Finalmente, el coeficiente de correlación obtenido al procesar la información es de: **0,9026**, lo que nos indica que la correlación entre las variables estudiadas es positiva y directamente proporcional, es decir; a medida que aumenta una, aumentará también la otra, esto nos lleva a afirmar que: **el estrés laboral influye directamente y de manera positiva en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa SOUTHER PERÚ**, con sede en la Comunidad Campesina Michiquillay, la Encañada.

PALABRAS CLAVE, estrés, desempeño, comunidad.

ABSTRAC:

The present research work was carried out with the main objective of knowing if there is an influence between work stress and the work performance of the workers of the mining company SOUTHER PERÚ, at its headquarters in the Michiquillay peasant community in the Encañada District in the province of Cajamarca

he problem was raised as a consequence of the limited knowledge that the workers of the SOUTHER PERÚ company have on the topic of work stress and job performance. This information came as a result of the occasions in which the evaluator had the opportunity to speak directly with the workers.

In order to collect valid and necessary information, the application of surveys was used as a methodology. The instrument used for these purposes was a questionnaire on a Likert scale. To measure both variables, the same methodology was used. After data collection, all of the data were processed. the information obtained and the results presented below were obtained: the stress level is REGULAR, which suggests that the workers present work stress. On the other hand, the level of performance is equally REGULAR, which leads us to conclude that although its performance is not optimal, it is not deficient either. Finally, the correlation coefficient obtained when processing the information is: 0.9026, which indicates that the correlation between the variables studied is positive and directly proportional, that is; As one increases, the other will also increase. This leads us to affirm that: work stress directly and positively influences the work performance of the workers of the company SOUTHER PERÚ, based in the Michiquillay Farming Community, La Encañada. .

KEYWORDS: Stress, performance, community

ÍNDICE

Carátula.....	1
Dedicatoria.....	2
Agradecimiento.....	3
Índice de contenidos.....	4
Índice de tablas.....	5
Abstract.....	6
INTRODUCCIÓN	8
I. PROBLEMÁTICA	10
1.1 Justificación	10
1.2 Objetivos	11
1.3 Hipótesis	12
1.4 Planteamiento del problema	13
II. MARCO TEÓRICO	15
2.1 Antecedentes teóricos de la investigación	16
2.2 Bases Teóricas	21
III. METODOLOGÍA.....	41
3.1 Tipo y diseño de investigación.....	41
3.2 Identificación de Variables.....	42
3.3 Operacionalización de variables	42

3.4 Población y muestra	49
3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	51
3.6. Procedimientos.....	54
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	55
4.1 Resultados	55
4.2 Discusión	64
CONCLUSIONES.....	67
RECOMENDACIONES	69
REFERENCIAS.....	70

INDICE DE TABLAS

TABLA 1 Operacionalización de variable 1 Estrés Laboral.....	46
---	-----------

TABLA 2 Operacionalización de variable 2 Desempeño Laboral.....	49
TABLA 3 Validez del instrumento.....	53
TABLA 4 Muestra.....	56
TABLA 5 Coeficiente de correlación.....	57
TABLA 6 Resultados para Estrés laboral	57
TABLA 7 Dimensión I Estresores.....	59
TABLA 8 Dimensión II Nivel de Eficiencia.....	60
TABLA 9 Dimensión III Consecuencias.....	61
TABLA 10 Resultados para la Desempeño Laboral.....	62
TABLA 11 Dimensión I Nivel de conocimiento.....	63
TABLA 12 Dimensión II Nivel de exposición de riesgos.....	64
TABLA 13 Dimensión III Nivel de motivación	65

INDICE DE FIGURAS

FIGURA 1 Tipo de investigación	41
---	-----------

FIGURA 2	Confiabilidad de las variables.....	54
FIGURA 3	Muestra.....	57
FIGURA 4	Resultados para Estrés Laboral.....	58
FIGURA 5	Dimensión I Estresores	59
FIGURA 6	Dimensión II Nivel de Eficiencia.....	60
FIGURA 7	Dimensión III Consecuencias	61
FIGURA 8	Resultados para la Desempeño Laboral	62
FIGURA 9	Dimensión I Nivel de conocimiento.....	63
FIGURA 10	Dimensión II Nivel de exposición de riesgos.....	64
FIGURA 11	Dimensión III Nivel de motivación	65

INTRODUCCIÓN:

El estrés es uno de los padecimientos emocionales y físicos que más afecta a las personas, sobre todo en esta última década, hoy en día es muy difícil encontrar a una persona no que no haya oído hablar de esta enfermedad, y más preocupante aún es que hoy en día un gran número de personas padecen este mal. Entonces al ser un estado que afecta tanto la salud mental y física es imposible no tomar en cuenta su gran influencia en el desarrollo normal de las actividades que realizan las personas en su entorno laboral, por lo tanto afecta de manera directa también a las empresas que contratan personal.

Actualmente el trabajador está sujeto a padecer en mayor o menor medida estrés, y las causas más frecuentes probablemente sean el aumento de las demandas y la mayor complejidad en las labores que desempeña un trabajador, si bien es cierto la tecnología ha crecido a pasos agigantados en estas últimas décadas, también es cierto que no todas las personas lo han hecho a la par con ella y esto sugiere entre otras muchas razones situaciones que generan molestia e incomodidad tanto en los empleados como en los empleadores, por lo tanto, reconocemos ahí una situación estresante, que es el tema de que trata este trabajo de investigación.

Esta es la razón en la que ante un contexto dinámico y demandante se pueden desencadenar una serie de reacciones y estados emocionales tensos impactando de manera directa en la salud ocupacional de los trabajadores así como en los resultados organizacionales. (Bedoya & Verdesoto, 2012)

Los trabajadores de comunidades campesinas como Michiquillay, ya sea mano de obra calificada o mano de obra no calificada desempeñan actividades que acorde a las demandas de las empresas, generan en ellos altos niveles de estrés, entonces en este sentido y bajo un punto de vista psicológico la influencia del estrés en el desempeño laboral de los trabajadores de la comunidad campesina Michiquillay se ha vuelto un tema de interés no solo

para mí, como autora de este estudio sino también para las empresas que contratan personal y para el personal que labora en dichas empresas.

Por tal motivo lo que busca este trabajo es aportar información importante, tanto a los trabajadores como a las empresas involucradas, con la finalidad de mejorar su salud mental y por lo tanto su desempeño labora

CAPITULO I: PROBLEMÁTICA

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA:

“Es del conocimiento popular que las personas se vuelven más susceptibles de enfermarse cuando se exponen a situaciones estresoras, tales como la muerte de un ser querido, un divorcio, la pérdida de un empleo, **una evaluación importante**, entre otras. Luego entonces los eventos estresores pueden tener un efecto supresor sobre el sistema inmune, lo cual explicaría la mayor predisposición a enfermarse bajo tales condiciones.” (Estrés y Salud. Sergio Galán y José Camacho – 2012) , apoyándose entonces en este extracto bibliográfico se puede entender que el estrés perjudica no solo la salud emocional de una persona, sino, también la salud física, y eso repercute sin lugar a duda en su rendimiento y su desempeño laboral. **¿Puede un trabajador con estrés, que presenta signos y síntomas físicos y emocionales desempeñarse igual que uno que no lo presenta?**

Los trabajadores de la comunidad campesina Michiquillay, se ven influenciados entonces por diversas situaciones estresoras, tales como, la presión que sienten al momento de cumplir las metas establecidas por las empresas con respecto a su desempeño laboral, ya que esto puede influir en su permanencia o no en el trabajo, el estar alejados de sus familiares también se considera una situación estresoras, incluso el tener que acostumbrarse a un estilo de vida diferente, significa también una situación que puede generarles estrés.

Un trabajador estresado no puede funcionar laboralmente, en este caso, al cien por ciento, ya que las situaciones estresoras por las que atraviesa no le van a permitir enfocar toda su atención en realizar su trabajo de la manera que se espera, y esto sin tener en cuenta que no solo puede presentar síntomas emocionales, sino, también algún signo físico.

Es necesario conocer el problema al que hoy en día la mayor parte de la sociedad se viene enfrentando y proponer soluciones precisas y efectivas que mejoren la calidad de vida de la población que ha sido objeto de este estudio.

En este sentido entonces se plantea la siguiente situación problemática:

¿El estrés influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa SOUTHER PERÚ en la comunidad campesina Michiquillay – La Encañada?

1.2 JUSTIFICACIÓN DEL TEMA:

El estrés se ha convertido en el padecimiento más común dentro de nuestra sociedad, por lo que afecta de manera directa o indirecta a todas personas que conforman nuestro entorno, entonces es importante conocer si en realidad influye y en qué grado el desempeño de las personas en sus actividades laborales.

Los trabajadores de las empresas que operan en la comunidad campesina Michiquillay – Cajamarca no son ajenos a este padecimiento, entonces es importante conocer si su desempeño laboral es adecuado y cubre las expectativas del empleador, y de no ser así es necesario saber si es el estrés el causante de que los trabajadores no estén funcionando de la manera correcta.

Las variables encontradas en este trabajo de investigación son dos; el estrés y el desempeño laboral, y lo que se busca con este trabajo es conocer si una influye en la otra, para lo que se tomará una muestra de la población a la que se le aplicarán pruebas psicométricas que nos generen resultados válidos y confiables.

En este sentido se realiza el presente trabajo de investigación porque es necesario conocer cómo se relaciona el estrés con el desempeño laboral de los trabajadores de las áreas de plataformas y exploraciones.

1.3 OBJETIVOS

1.2.1 OBJETIVO GENERAL: determinar la influencia del estrés en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa SOUTHERPERU en la comunidad campesina Michiquillay – La Encañada

1.2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

Identificar los factores del estrés en los trabajadores de la empresa SOUTHER PERÚ en la Comunidad Campesina Michiquillay, la Encañada

Identificar los factores del desempeño laboral en los trabajadores de la empresa SOUTHER PERÚ en la Comunidad Campesina Michiquillay – La Encañada.

1.4 HIPÓTESIS

En base a los antecedentes conocidos sobre este tema, se formuló las siguientes hipótesis:

- Existe una relación positiva entre el estrés laboral y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa SOUTHERPERU en la comunidad campesina Michiquillay – La Encañada.

II. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes Teóricos de la Investigación.

INTERNACIONALES

- En el trabajo de investigación titulado Influencia del estrés laboral en el desempeño laboral del personal de la Dirección de Talento Humano del Hospital de Especialidades Fuerza Armada N° 1, desarrollada en Quito, Ecuador en el año 2019, la autora Marianela Onofre Pérez presentó su trabajo de investigación con la finalidad de demostrar el grado de asociación entre el Estrés laboral como variable independiente y el Desempeño laboral como variable dependiente, la autora de este trabajo realizó una investigación no experimental, de corte transversal y correlacional, desde un enfoque cuantitativo se aplicó el “Cuestionario de Estrés laboral” desarrollado por la Organización Internacional del Trabajo y la Organización Mundial de la Salud y validado en Latinoamérica por Samuel Medina Aguilar en el año 2007. Para obtener información del desempeño laboral, se utilizó información previa del “Instrumento de Evaluación del Desempeño del Sector Público”, aplicada en el mes de enero del 2019. A manera de complementar la información obtenida en la evaluación se realizaron entrevistas personales a los trabajadores para recolectar información de primera mano sobre el tema.

Los resultados del estudio arrojaron que no existe una relación directa entre la variable dependiente y la variable independiente, que más bien el estrés laboral influye en la deserción y el abandono laboral, las personas que trabajan en el lugar de donde se tomó la muestra prefieren abandonar ese trabajo y no estresarse más.

- En la investigación titulada “Estudio de la influencia del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores del área operativa en la empresa pública Correos del

Ecuador, desarrollada en la ciudad de Quito en el país de Ecuador, por el autor Fabricio Bedoya Chico, para obtener su grado de Licenciado en Psicología Empresarial, en donde su objetivo fundamental es conocer cómo influye el estrés laboral en el desempeño de su población, que fueron cien trabajadores de la empresa antes mencionada, el autor llevó a cabo un estudio correlacional, no experimental con factores con método inductivo, deductivo y estadístico. Los resultados obtenidos en este estudio verifican que el estrés laboral influye de manera negativa en el adecuado desempeño de la población.

NACIONALES

- En el estudio realizado en el año 2023 en la ciudad de Chiclayo, por la Licenciada Rosa Liliana Pisfil Custodio para obtener el grado de Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud, se evaluó la influencia del estrés laboral en el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital de Moyobamba. La investigación es de tipo básico, cuantitativo, con diseño no experimental, descriptivo correlacional. La muestra estuvo conformada por 105 profesionales de enfermería que laboran en el hospital II-1 Moyobamba. Los instrumentos utilizados el cuestionario de Maslach y Jackson, adaptado por Ramírez Labán (2019) para medir el estrés laboral; para desempeño laboral cuestionario elaborado por Rodríguez M. y Ramírez D., adaptado por Granados y Lora (2020).

Los resultados obtenidos concluyeron en que efectivamente los trabajadores que presentan un alto nivel de estrés tienen un bajo nivel de desempeño laboral.

- En el estudio “Engagement y estrés laboral en el trabajo de los colaboradores del sector minero”, las autoras Ana Melva Saavedra ramos y María Dalila Zavaleta Ramos, realizaron una investigación de tipo descriptivo correlacional con diseño no

experimental transversal, que contó con una muestra de 323 operarios a los que se les aplicó una batería de pruebas para evaluar las variables antes mencionadas y concluyeron finalmente en que existe una correlación significativa entre las variables, teoría que concuerda con la hipótesis realizada en este trabajo de investigación, hipótesis que afirma la relación negativa y significativa que existe entre el estrés y el desempeño laboral de los trabajadores que han sido la muestra poblacional de este estudio.

- En la investigación realizada en el año 2022 en el distrito de Sechura de la Ciudad de Piura por las autoras Cinthia Neira Escobar y Valentín Fiestas Maricruz, en donde realizaron un estudio bajo un enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo correlacional, de diseño no experimental y de corte transversal, la cual tuvo como población total a 90 obreros de una empresa contratista minera en Sechura a los que se les aplicaron cuestionarios psicométricos con la finalidad de medir las variables presentes en esta investigación y entrevistas con la finalidad de corroborar datos extraídos en las evaluaciones, luego de todo lo estudiado las autoras llegaron a la conclusión que en efecto el estrés laboral influye de manera negativa en el desempeño laboral de los trabajadores evaluados, es decir, concluyeron que a medida que se quite el estrés laboral puede mejorar el desempeño laboral de los obreros de la empresa minera contratista.

LOCALES

- En el trabajo de investigación titulado “EL ESTRÉS LABORAL Y LA PRODUCTIVIDAD EN LOS TRABAJADORES DE LA CONTRATISTA MINERA CRISTOBAL E.I.R.L. RETAMAS – 2022”, de las autoras Blanca Alejí

Bazán Alfaro y Belsy Gaby Guillen Honorio realizado para obtener el grado de Licenciadas en Administración, las investigadoras realizaron un estudio de tipo Descriptico-explicativo, teniendo en cuenta todos los aspectos de validez y de confiabilidad, las autoras llegaron a la conclusión de que existe una relación negativa entre el ESTRÉS LABORAL y la PRODUCTIVIDAD, es decir, los niveles de estrés afectan en la adecuada productividad de los trabajadores que fueron el objeto del estudio, sumado a esto el clima laboral y los regímenes de tiempo, conclusión que concuerda con la planteada en esta Tesis.

- En el estudio realizado por los licenciados Enrique Collantes Goicochea y Maribel Mamani Cruz para optar por el grado de Magister en Administración, estudio que lleva por título “ESTRÉS LABORAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS COLABORADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE BAÑOS DEL INCA, CAJAMARCA – 2018”, con la finalidad de conocer si existe una relación directa entre el Estrés y El desempeño laboral de la población evaluada, dicho estudio es de diseño DESCRIPTICO-CORRELACIONAL, CAUSAL de tipo no experimental, los autores de este trabajo de investigación llegan a la conclusión final tomando en cuenta los resultados de su evaluación que permite corroborar las afirmaciones concluidas que el ESTRÉS LABORAL tiene un efecto NEGATIVO en el DESEMPEÑO LABORAL de los trabajadores de la MUNICIPALIDAD DE BAÑOS DEL INCA, CAJAMARCA, estas conclusiones coinciden nuevamente con las hipótesis planteadas en este estudio.
- En la Investigación presentada por Gutiérrez, en el año 2016 para optar el Grado Académico de Maestro en Dirección de Recursos Humanos con mención en Consultoría para el Desarrollo Organizacional, con el tema “Relación entre el Síndrome de Burnout con el desempeño laboral de los trabajadores que realizan

función administrativa de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2016” cuyo objetivo fue determinar la relación existente entre el síndrome de burnout con el desempeño laboral en los trabajadores que realizan función administrativa de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2016, la metodología utilizada diseño no experimental de corte transversal descriptivo correlacional, de los resultados obtenidos, se puede evidenciar que existe una correlación proporcionalmente inversa negativa y significativa, bilateral, entre las variables síndrome de burnout y desempeño laboral de los trabajadores que realizan función administrativa en la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2016 en cuya conclusión existe una relación proporcionalmente inversa negativa y significativa, entre el síndrome de burnout con el desempeño laboral de los trabajadores que realizan función administrativa de la Municipalidad Provincial de Cajamarca,2016; lo cual corrobora la hipótesis general planteada en esta investigación.

2.2. Bases Teóricas.

2.2.1. Definición

Estrés

En el marco de conceptualizar las variables del el presente trabajo de investigación tenemos a **Hans Selye (1907-1982)** que decía que el Estrés "es la respuesta no específica del organismo a toda demanda que se le haga".

Este autor llega a esta definición luego de experimentar con la finalidad de descubrir una nueva hormona sexual, inyecta extractos de ovarios de ganado a ratas para observar los cambios que no se pudieran atribuir a las hormonas ya conocidas.

Observó que cada cambio era interdependiente del otro y el conjunto formaba un síndrome bien definido, al que denominó Síndrome General de Adaptación. **(S.G.A.) (1936)** ya que pronto descubrió que todas las sustancias tóxicas, producían la misma respuesta; incluso el frío, calor, infección, traumatismo, hemorragia, factores emocionales, etc.; a los que finalmente en 1950 denominó estresores.

Probablemente antes de seguir en el concepto de Estrés, se deba hacer alguna referencia histórica sobre la evolución de la palabra y su significado.

Tenemos entonces que la palabra **Estrés** deriva del griego STRINGERE, que significa provocar tensión.

Esta palabra se utilizó por primera vez en el siglo XIV y a partir de entonces se empleó en diferentes textos en inglés como STRESS, STRESSE, STREST y STRAISSE.

Por otro lado tenemos a **Claude Bernard en 1867**, quien sugirió que los cambios externos en el ambiente pueden perturbar el organismo y que una de las principales características de los seres vivos reside en su poder de mantener la estabilidad de su medio ambiente interno aunque se modifiquen las condiciones del medio externo.

Aquí llegamos entonces a un concepto importantísimo, "**La estabilidad del medio ambiente interno es la condición indispensable para la vida libre e independiente**".

De esta manera no cabe duda que lo que distingue y caracteriza la vida y al ser vivo es la capacidad de adaptación al cambio.

Parece ser la afirmación de Bernard uno de los primeros reconocimientos de las consecuencias provocadas por la ruptura del equilibrio en el organismo, o sea de someter a éste al estrés.

Cannon en 1922 propuso el término **homeostasia** (del griego homoios, similar y stasis, posición) para designar los procesos fisiológicos coordinados que mantienen constante el medio interno mediante numerosos mecanismos fisiológicos.

Cannon insistió sobre la estimulación del Sistema Nervioso y en la descarga de Adrenalina por las Glándulas suprarrenales que se produce cuando hay agresiones, ya que este proceso autónomo provoca a su vez modificaciones cardiovasculares que preparan al cuerpo para la defensa. Son éstas quizás las referencias más importantes en las cuales se basa **Selye** para sus experiencias y la evolución de sus estudios con respecto al Síndrome General de Adaptación y su enorme repercusión en los diferentes órganos de los seres humanos, como así también de los animales.

No podemos dejar de citar que para la Organización Mundial de la Salud (O.M.S.) el estrés es "el conjunto de reacciones fisiológicas que prepara al organismo para la acción".

Para el autor **Richard Lazarus (1966)** sería "el resultado de la relación entre el individuo y el entorno, evaluado por aquél como amenazante que desborda sus recursos y pone en peligro su bienestar".

Estas dos últimas menciones finalmente nos llevan a plantearnos que si bien el Síndrome General de Adaptación tal cual se describió inicialmente, se lo tomaba como enfermedad, podríamos nosotros hablar del Sistema de Adaptación que poseen las personas y la mayoría de los animales, integrado por un sinnúmero de mecanismos biológicos y fisiológicos que preparan al organismo para la adaptación, la defensa y aún el ataque para lograr la supervivencia en un medio inicialmente hostil y en lucha con factores climáticos, ambientales, animales superiores de los cuales defenderse o más pequeños de los cuales alimentarse; y que es utilizado por humanos y otros seres vivos para adaptarse a la naturaleza. Llegamos así a que este Sistema de Adaptación a veces no distingue entre factores realmente agresivos o exigencias de la civilización a una sociedad que evoluciona rápidamente, mucho más rápido que nuestros conceptos y sentimientos.

Es hoy el estrés, el de la civilización, un Estrés emocional. Los órganos de percepción externa y la interpretación de los estímulos; las dudas, angustias y conflictos de nuestro inconsciente, provocan igualmente la puesta en marcha del eje Hipotalámico-Médula o Córtilco Adrenal, con la liberación de adrenalina, glucocorticoides; neurotransmisores y hormonas en cerebro y órganos internos que preparan a ese organismo para la lucha, como cualquier situación de enfrentamientos que hubieran tenido nuestros ancestros.

Un examen, un informe laboral, una cita, un éxito inesperado o una frustración real o aparente por expectativas exageradas, pueden provocar cambios cardiovasculares, musculares energéticos, plaquetarios, preparando al organismo para la lucha, la que no siempre se produce, generando permanentes cambios funcionales en nuestros órganos, con una energía que no se consume y que irá provocando, si el estrés es prolongado, las enfermedades de adaptación o si el mismo es intenso y agudo, claudicación de órganos de acuerdo a la labilidad particular del individuo o tipo de personalidad.

Estrés Laboral.

Con respecto a la fundamentación teórica y con el objetivo de profundizar las variables de estudio, en la primera variable **Estrés laboral** encontramos a **Moreno y Báez (2010 pág. 50)**, que conceptúan al **Estrés laboral** como el resultado de manejar factores psicosociales de riesgo, que representan un alto porcentaje de afectar y perjudicar la salud en los colaboradores, así como el desarrollo de la empresa a mediano y largo plazo.

Por otro lado la **OIT (2016)**, el **Estrés laboral** está vinculado de forma directa con el contexto del trabajo, el ambiente laboral, el clima y las conexiones que existen, ejerciéndose cuando las demandas son mayores a los recursos o capacidad del colaborador.

Cavanaugh, Boswell, Roehling y Boudreau, en el año 2000, sugiere que el **estrés Laboral** se puede definir como las reacciones físicas y emocionales negativas, que se dan cuando las exigencias del trabajo se exceden. Muchas veces este concepto “se confunde con el desafío”, pero no es lo mismo. Es un tipo de estrés asociado al ámbito del trabajo que puede ser puntual o crónico, aunque la mayoría de los casos responde al segundo tipo mencionado.

Sin embargo para para el autor **Galán** en el año 2012, la palabra estrés proviene del termino: **Sajón stress** que significa tensión, “respuesta del individuo cuando se ve expuesto a situaciones que le demanda cambio en su repertorio de conductas cotidianas”, porque se

puede ver afectada su capacidad de control sobre los acontecimientos o en condiciones más demandantes de su integridad; en estas circunstancias el individuo genera una respuesta a nivel fisiológico que lo preparan para tener un rendimiento superior al normal.

Dimensiones de estrés laboral.

El autor Tonon en el año 2003 nos dice: “El estrés laboral afecta tres dimensiones básicas: el agotamiento emocional, la despersonalización y la realización personal en el trabajo”

Agotamiento emocional

Para Tonon (2003), “es la reducción y desgaste de recursos emocionales que corresponden al nivel de sentirse abrumado emocionalmente”.

Según el autor Corsi en el año 2017, considera que el agotamiento emocional es la primera fase del proceso, donde se pierden de manera progresiva las energías vitales y una desproporción entre el trabajo realizado y el cansancio experimentado. Es en esta etapa en donde las personas se vuelven más irritables, presentan mayor cantidad de quejas por el trabajo y se visualiza menos disfrute en las actividades realizadas.

Probablemente lo hemos experimentado nosotros mismo, el hecho de iniciar un nuevo trabajo es seguramente una de las sensaciones más gratificantes de la vida, agradecemos el poder tener un sustento económico y más aún si ese trabajo concuerda con nuestras aptitudes y nuestra vocación, empezar el día trabajando puede significar entonces una bendición, pero, que sucede cuando el pasar de tiempo desgasta toda esa emoción, cuando las exigencias en cuanto a la realización de tareas terminan por cansarnos o peor aun cuando la energía de nuestro cuerpo ya no es la misma, según los autores anteriormente leídos presentamos la primera etapa que es el **agotamiento emocional**, la energía ya no es la misma, y no hablamos

de energía física únicamente, sino, también de energía emocional, el levantarse todos los días para ir a trabajar se vuelve en esta instancia un malestar para el empleado, presentar cansancio continuo, aburrimiento en la realización de las tareas y poca satisfacción al realizarlas nos indica entonces que podemos estar presentando los primeros signos del estrés.

Despersonalización

De acuerdo con el escritor Balseiro, en el año 2015 “las personas muestran una cara hiperactiva que aumenta la sensación de fatiga, y en esta fase intercambian la depresión y la hostilidad hacia su entorno”.

Por otro lado para Tonon, en el año 2003, “Comprende las respuestas impersonales y falta de sentimientos por parte de quienes prestan los servicios y se expresa a través de actitudes negativas de insensibilidad y cinismo hacia las personas a quienes se les presta el servicio”.

Los trabajadores realizan sus labores sin involucrar sus sentimientos, es decir, cumplen sus funciones sin tener puesto en ese trabajo ninguna clase de emoción positiva, lo que comúnmente llamamos “CUMPLIR POR CUMPLIR”, ocultan bajo un buen rostro, probablemente con la finalidad de cuidar su puesto de trabajo, las pocas ganas de estar presentes en su trabajo.

Realización personal

Para el caso del estrés laboral, se refiere a la “valoración negativa del propio trabajo, reproche al no alcanzar los objetivos planteados y baja autoestima profesional” nos dice Tonon en el año 2003.

“Es la tercera fase del proceso, existe pérdida de ideales y distanciamiento de actividades sociales, familiares y recreativas, creando una especie de reclusión a sí mismo” en la opinión de **Balseiro** en el año 2010.

Por otro lado **Arrivilaga** en el año 2007 citado en la revista Cano, 2017, “es la pérdida de confianza en la realización personal, se tiene un auto concepto negativo como resultado de experiencias ingratas, las posibilidades de logro se han desaparecido y existen sentimientos de fracaso y baja autoestima”.

Causas del estrés laboral.

- La novedad de la situación: Cuando se ha producido un cambio en la situación y han aparecido demandas nuevas y es necesario adaptarse.
- Falta de información: Cuando se ha producido un cambio en la situación y no hay información sobre qué puede pasar ahora.
- Predictibilidad: Se refiere al grado en que se puede predecir lo que va ocurrir. Cuando menor es la capacidad para predecir lo que va a ocurrir, más estresante es la situación.
- Incertidumbre: Probabilidad de que un acontecimiento ocurra independientemente a que se pueda predecir o no. Mayor incertidumbre mayor estrés.
- Ambigüedad de la situación de estrés: Si la información necesaria para evaluar la situación no es clara o suficiente. A veces hay mucha información pero no hay posibilidades de organizarla o interpretarla bien. Mayor ambigüedad mayor poder estresante.
- Inminencia de la situación: Se refiere al intervalo de tiempo que transcurre desde que se predice un acontecimiento hasta que ocurre realmente. Mas inminente más estrés.
- Duración de la situación de estrés: Cuando más duradera sea la situación estresante, más consecuencia tendrá en la persona, ya que el desgaste para el organismo será mayor.

Clasificación del estrés.

Según la incidencia de las situaciones estresantes podemos clasificar al estrés en:

a) Estrés agudo (transitorio).

Podemos decir que un individuo presenta **estrés crónico** cuando experimenta una sensación de peligro inminente. La amenaza es percibida en primer lugar por la mente e inmediatamente el cuerpo reacciona. El ritmo cardíaco se acelera, aumenta la respiración, los músculos se tensan preparándose para la acción. Ejemplo: accidentes, catástrofes, muertes inesperadas.

Estas situaciones son pasajeras, es decir poco duraderas, ponen en alerta el organismo del individuo pero a medida que pasa el tiempo esta alerta disminuye ya que la situación amenazadora va aminorándose.

b) Estrés crónico.

Puede aparecer como el resultado del encadenamiento de diversos acontecimientos estresantes o una misma situación mantenida durante mucho tiempo. Algunas personas experimentan temblores o sacudidas, sudoración excesiva, desde el punto de vista psíquico puede presentar pesimismo y su capacidad intelectual y creativa puede resultar degradada, además de sueño inquieto e insomnio que reducen los niveles de energía, también es posible que se descuiden de su aspecto físico y la higiene, puede ocurrir pérdida del apetito o sobrealimentación.

Disminuye también el deseo sexual ya que al afectarse el sistema nervioso central disminuye la secreción de hormonas sexuales.

Ejemplo: cuidado de un familiar enfermo, conflictos matrimoniales, exceso de trabajo y de responsabilidades, malas relaciones interpersonales.

c) Estrés anticipatorio.

Se presenta antes de que ocurra la situación estresante, es decir, se anticipa y puede adoptar las manifestaciones señaladas para el estrés agudo o crónico. Acompañadas de interrogantes sin fundamento.

El individuo en cuestión puede presentar incluso episodios de ansiedad relacionados a los pensamientos catastróficos que puede llegar a tener con respecto a la situación amenazante que llegue a imaginar.

Etapas del estrés.

El fisiólogo Hans Selye denomina al estrés como Síndrome General de

Adaptación, que pasa por tres etapas:

1. Alarma: Ocurre una reacción hormonal, liberándose adrenalina por las glándulas suprarrenales, provocado una serie de efectos fisiológicos en el organismo preparándolo para la lucha o huida.

Reacciones físicas: Aumenta la frecuencia cardiaca y respiratoria, aumenta la disponibilidad de glucosa en sangre, se moviliza la sangre de áreas no vitales como la piel y sistema renal a áreas más vitales como los músculos y el corazón, de ahí la palidez cuando al asustarse la persona, se agudizan los órganos de los sentidos, se mejora la coagulación de la sangre.

2. Resistencia: Si en esta etapa no se logra restablecer el equilibrio, se activan las reservas del organismo, las funciones vitales continúan, pero con mayor esfuerzo sometiendo al sistema inmunológico, provocando trastornos emocionales y sensación de fatiga, es decir el organismo lucha con todas las fuerzas que le quedan, incluso contra el mismo al tratar de disminuir el malestar que probablemente puede estar sintiendo.

3. Agotamiento: Como bien lo dice la palabra se agotan por completo las reservas y el organismo está muy vulnerable a enfermarse, aparece una fatiga mayor, sensación de angustia permanente, depresión, falta de apetito y de energía para hacer frente a la situación estresante viéndose muy afectado el sistema inmunológico.

Enfermedades que aprovechan la debilidad del sistema inmunológico:

- Enfermedades ulcerosas: Por la excesiva estimulación de los ácidos estomacales, así como, irritación gástrica.
- Enfermedades cardiovasculares y cerebrovasculares: Por la contracción de las arterias y depósito de ácidos grasos en ellas.
- Descompensación de la diabetes mellitus por la movilización de las reservas de glucosa que comienzan a circular en sangre.
- Enfermedades hipertensivas.
- Infecciones por la disminución de las defensas del organismo.
- Brotes nuevos de enfermedades en la piel como la psoriasis, vitíligo, liquen plano.

Factores moduladores de la respuesta de estrés:

1. Experiencias previas: Si se ha enfrentado previamente a una situación similar y el resultado ha sido negativo causará más estrés.

2. Significado personal: Teniendo en cuenta la importancia que cada cual le atribuye a un hecho o situación.

3. Características individuales: Partiendo de su temperamento, tipo de sistema nervioso, predisposición biológica, personalidad (tipo A: son competitivos, perfeccionistas, de pensamiento rígido, y por tanto más vulnerable al estrés).
4. Estilos de afrontamiento: Formas de reaccionar ante situaciones.
5. Estilos de vida: Teniendo en cuenta los hábitos tóxicos, aprovechamiento del tiempo libre, calidad del sueño, dieta balanceada, creación de nuevas redes de apoyo, adecuada distribución de los roles familiares y jerarquizar los proyectos de vida.

Estrategias de afrontamiento:

- Confrontación: Búsqueda de alternativas.
- Distanciamiento: Aislamiento afectivo de la situación.
- Autocontrol: Percatarse de la situación y tratar de controlarse, regular sus sentimientos y acciones.
- Búsqueda de apoyo: Accionar para buscar información, consejos, comprensión y ayuda.
- Aceptar la responsabilidad: Reconocimiento de la responsabilidad del individuo ante el problema.
- Huida: Evasión de la situación, no la afronta.
- Planificación: Creación de un esquema para que sea más exequible para el individuo.
- Reevaluación positiva: Atribuirle un sentido positivo a la situación, buscar el lado placentero de la misma.

Manifestaciones del estrés

1. Efectos cognoscitivos: Falta de concentración y de memoria, decisiones equivocadas, bloqueo de pensamiento, olvidos, desorientación, perspectiva ambigua del tiempo, fracaso escolar.
2. Efectos motores: Tics faciales, tensión muscular, temblor fino de las manos, dolor muscular, temblor de la voz, hablar rápido.
3. Efectos psicofisiológicos: Inestabilidad emocional, ansiedad, pérdida de la confianza en sí mismo, depresión, apatía, indecisión, pérdida de la concentración, lapsos de la memoria.
4. Efectos emocionales: Preocupaciones, depresión, frustraciones, vergüenza, enojo, sensación de desamparo.
5. Efectos conductuales: Pérdida de apetito, hambre compulsiva, aumento del consumo del cigarro, agresividad, alcoholismo, drogadicción (abuso de psicofármacos), trastornos del sueño, cambios del hábito de dormir, aislamiento social, ausentismo laboral, trastornos sexuales, abandono personal.

Síntomas físicos del estrés

Sudoración, palpitations, temblores musculares, mareos, cefalea tensional, migraña, dolor de la mandíbula y de la espalda, insomnio, herpes, caída del cabello, eczema, indigestión, gastritis, úlcera, colon irritable, trastornos menstruales, dificultades en la erección, disminución del deseo sexual, anorgasmia, dolencias cardíacas, precipitaciones de crisis asmáticas, precipitaciones de crisis alérgicas.

Recursos psicológicos en el estrés:

a) **Autoestima:** Creencias, valores y juicios que se tiene de sí mismo.

Una autoestima alta donde la persona se quiere y se ve valiosa, por tanto, capaz de resolver cualquier problema por muy difícil que sea, aceptándose con sus virtudes y defectos nos permite ser más realistas y objetivos ante los proyectos.

b) **Cosmovisión positiva:** La creencia en los demás y sobre la vida, haciendo ver que no estamos solos ante los problemas.

c) **Habilidades solucionadoras de problemas:** Ser capaz de desarrollar habilidades para buscar y encontrar información necesaria, capacidad de generar alternativas múltiples de solución, seleccionando la más efectiva y ponerla en práctica.

d) **Habilidades sociales:** Habilidad para comunicarse con los demás de forma apropiada, capacidad de escucha.

e) **Redes de apoyo social:** Redes de relaciones interpersonales, recibiendo ayuda emocional, instrumental, material e informativa.

f) **Control:** Tener o percibir algún control sobre la situación o eventos estresantes aumenta el grado de tolerancia al estrés reduciendo la severidad de sus efectos negativos.

g) **Afrontamiento:** Su función es la de solucionar los problemas, regular las emociones, proteger la autoestima, manejar la interrelación social.

Técnicas específicas para eliminar los síntomas:

- Técnica cognitivo – conductual (entrenamiento autógeno), musicoterapia, electro sueño y electro analgesia, sugestión hipnótica, psicoterapia individual y de grupo, cromoterapia (selección de colores), electroterapia, balneoterapia, sauna, masajes, ejercicios físicos (Tai chi),
- Medicina Natural y Tradicional en todas sus manifestaciones (acupuntura, terapia floral).

Desempeño laboral.

Para la segunda variable podemos citar a Chiavenato (2000), quien define el **desempeño laboral** con la “capacidad relacionada con la conducta del colaborador que busca los objetivos establecidos en la empresa”, es decir podemos hablar de desempeño laboral cuando existe un trabajador que se compromete sinceramente en el buen desarrollo de sus actividades, trayendo como consecuencias de este compromiso el desarrollo de su empresa gracias a su trabajo.

Para **Beltrán & Téllez en el año 2018**, quienes definen el desempeño laboral como la “capacidad personal de crear, completar y producir tareas en el mínimo tiempo, con mejor calidad y con menos esfuerzo”, en donde el trabajador encuentre mayor satisfacción al realizar tareas que tengan un final esperado, teniendo como consecuencia un estado emocional agradable haciendo que el trabajador y el empleador se sientan satisfechos con las tareas realizadas.

Por otro lado el autor **Achoma en el año 2020** define al **Desempeño laboral** como “una característica clave del desempeño laboral es el desempeño de deberes, como el conocimiento que demuestra cualquier persona para asumir un puesto y hacer su trabajo para contribuir al bien de la empresa”, es decir el cumplimiento de los deberes o tareas encomendadas a un empleado en específico denota que se está desempeñando laboralmente de manera adecuada y esto genera bienestar para el mismo y para la empresa.

Ahondando en la teoría se puede citar a **Palaci (2005: 155)**, quien plantea que: “El desempeño laboral es el valor que se espera aportar a la organización de los diferentes episodios conductuales que un individuo lleva a cabo en un período de tiempo”. Estas conductas, de un mismo o varios individuo(s) en diferentes momentos contribuirán a la eficiencia organizacional y de este modo al éxito de la empresa.

Por otro lado El desempeño laboral según **Robbins (2004)**, complementa al definir, como uno de los principios fundamentales de la psicología del desempeño, es la fijación de metas, la cual activa el comportamiento y mejora el desempeño, porque ayuda a la persona a enfocar sus esfuerzos sobre metas difíciles, que cuando las metas son fáciles.

Chiavenato (2004: 359), plantea: “El desempeño es el comportamiento del evaluado en la búsqueda de los objetivos fijados. Constituye la estrategia individual para lograr los objetivos deseados”.

En este sentido, se puede decir, el desempeño laboral son acciones observables dirigidas hacia una meta, donde el individuo manifiesta la voluntad y la capacidad de ejecutarla, siempre y cuando el contexto sea idóneo para alcanzarlas

Evaluación del desempeño laboral.

Tomando en cuenta los aportes de Mondy y Noe (1997), el sistema de evaluación del desempeño, contempla los procesos a los cuales se someten los recursos humanos, considerando diferentes métodos y criterios para la medición del desempeño de los trabajadores:

1) Planeación de Recursos Humanos. Al evaluar los recursos humanos de una compañía, debe disponerse de datos que describan el potencial general y de promoción de todos los empleados, especialmente, de los ejecutivos clave.

2) Reclutamiento y Selección. Las clasificaciones en la evaluación del desempeño pueden ser útiles para predecir el desempeño de los solicitantes de empleo.

3) Desarrollo de Recursos Humanos. Una evaluación de desempeño debe señalar las necesidades específicas de capacitación y desarrollo de un empleado, permitiendo a los individuos aprovechar sus puntos fuertes y minimizar sus deficiencias.

A pesar de lo dicho, un sistema de evaluación no garantiza que los empleados sean capacitados y desarrollados correctamente. Sin embargo, los datos de la evaluación ayudan a determinar las necesidades de capacitarlo y desarrollarlo.

El principal interesado en evaluación del desempeño es el empleado. Pero por lo general, quien evalúa es el Gerente. En la mayoría de las organizaciones, corresponde al gerente la responsabilidad de línea por el desempeño de los subordinados y por la evaluación y comunicación constantes de los resultados. Las organizaciones utilizan diferentes alternativas para evaluar el desempeño del empleado. Las más democráticas y participativas dan al empleado la responsabilidad de auto-evaluación; muchas encargan esta responsabilidad al gerente inmediato, para reforzar la jerarquía; otras buscan integrar al gerente y al subordinado en la evaluación, para reducir la diferencia jerárquica; algunas dejan la evaluación de desempeño a los equipos, en especial cuando son autosuficientes y auto gestionadas, y otras incluso adoptan un proceso circulara de 360° en la evaluación. En algunas organizaciones, el proceso de evaluación está centralizado en una comisión; en otras, el órgano de ARH centraliza y monopoliza el proceso de evaluación. Para medir el desempeño, se necesita evaluarlo a través de indicadores. Estos indicadores deben ayudar a la gerencia para determinar cuan efectiva y eficiente es la labor de los empleados en el logro de los objetivos, y por ende, el cumplimiento de la misión organizacional. Asimismo, deben estar incorporados en un sistema integral de medición del desempeño que haga posible el seguimiento simultáneo y consistente en todos los niveles de la operación de la empresa,

desde el logro de los objetivos estratégicos de la empresa al más alto nivel hasta el desempeño individual de cada ejecutivo y empleado.

Diferentes estudios sobre indicadores de productividad y financieros han demostrado en las compañías que se implementan sistemas de administración del desempeño, los empleados han obtenidos mejores resultados, y donde no fueron implementados, los administradores deben ser conscientes de cualquier falla de las organizaciones en adoptar una efectiva administración del desempeño. La no implementación de dichos sistemas es costoso por la pérdida de oportunidades, actividades no enfocadas y pérdida de motivación y moral. La empresa puede dirigir el desempeño con un sistema integrado de administración o enfocarse en un área específica. Una vez identificado hacia donde se quiere dirigir, se debe detallar el desempeño de manera comprensible, exhaustiva y lo más específicamente posible.

Posteriormente, se debe explicar a los empleados como el desempeño de cada área se integra para mejorar la empresa. Teniendo esto delineado, la empresa puede identificar los indicadores de desempeño que servirán para medir cada área, y permitirán monitorear a los empleados.

Según Palaci (2005:237) existen ciertos elementos que inciden en el desempeño laboral, que se relacionan y generan un bajo o alto desempeño laboral. Entre estos tenemos:

- a. Retribuciones monetarias y no monetarias.
- b. Satisfacción en relación con las tareas asignadas.
- c. Habilidades, aptitudes (competencias) para realizar las tareas asignadas.
- d. Capacitación y desarrollo constante de los empleados.
- e. Factores motivacionales y conductuales del individuo.
- f. Clima organizacional.

g. Cultura organizacional.

h. Expectativas del empleado.

Entonces el desempeño laboral es el cumplimiento de tareas, buscando con esto alcanzar metas que beneficien a la empresa donde el colaborador trabaja, involucrando en esto emociones que mejoran o perjudican el desempeño laboral.

CAPITULO III: METODOLOGÍA

3.1. Tipo de investigación

La investigación es de tipo APLICADA, ya que busca resolver la problemática que se encuentre después de analizar los resultados.

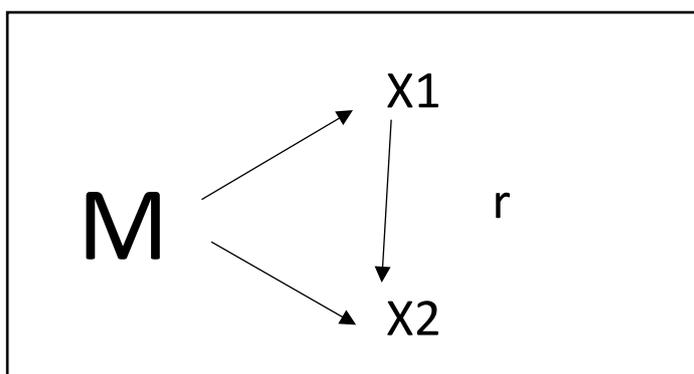
Es de nivel descriptivo - correlacional, dado que se busca comparar la relación entre dos variables en un tiempo específico (Hernández et al., 2014).

3.2 Diseño de investigación

El diseño fue no experimental transversal, dado que no se manipularon las variables, se analizó su dinámica en su contexto natural, además la información se obtuvo en único momento (Hernández et al., 2014).

Su diagrama, es el siguiente:

Figura 1



Donde:

M: Muestra sometida al estudio de los trabajadores de la Empresa SOUTHER PERÚ en Michiquillay.

X1: Estrés Laboral.

X2: Desempeño Laboral.

r: Relación entre variables.

3.3. Identificación de Variables

Variable independiente

Estrés Laboral

Variable dependiente

Desempeño Laboral

3.4. Operacionalización de Variables

Variable Estrés Laboral

3.3.1.1 Definición conceptual: La variable independiente Estrés Laboral está cercanamente vinculada con contexto del trabajo, así como también con el ambiente laboral, el clima laboral que se refiere básicamente a las relaciones interpersonales que se generan en el ambiente laboral y las conexiones que existen, presentándose en mayor intensidad cuando las demandas son mayores a los recursos o capacidad del colaborador. (OIT, 2016).

3.3.1.2. Definición operacional: Para medir la variable independiente **estrés laboral** se utilizará la técnica de encuesta y como instrumento un cuestionario con 36 preguntas/ítems, en donde se usará una escala de tipo ordinal y se tomará en cuenta 57 trabajadores de la empresa SOUTHER PERÚ con sede en la comunidad campesina Michiquillay, La Encañada, en la ciudad de Cajamarca.

3.3.1.3. Indicadores:

Dimensión 1 (estresores): condiciones físicas laborales, condiciones psicológicas y jornada de trabajo.

Dimensión 2 (eficiencia): Productividad del equipo de trabajo, liderazgo del trabajador, competencias del trabajador.

Dimensión 3 (consecuencia): Físicas, Psicológicas, Empresariales.

3.3.4. Escala de medición: la variable estrés laboral de la presente investigación se medirá mediante una escala ordinal:

1. Mala, 2. Regular, 3. Buena.

Tabla 1: Operacionalización de la variable Estrés Laboral

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
V1 ESTRÉS LABORAL	La variable independiente Estrés Laboral está cercanamente vinculada con contexto del trabajo, así como también con el ambiente laboral, el clima laboral que se refiere básicamente a las relaciones interpersonales que se generan en el ambiente laboral y las conexiones que existen,	Para medir la variable independiente estrés laboral se utilizará la técnica de encuesta y como instrumento un cuestionario con 36 preguntas/ítems, en donde se usará una escala de tipo ordinal y se tomará en cuenta la totalidad de trabajadores de la empresa SOUTHER PERÚ con sede en la comunidad	Dimensión 1	- Condiciones físicas.	1, 2	Cuestionario
			Estresores	- Condiciones psicológicas.	3, 4	
				- Jornada laboral.	5, 6	
			Dimensión 2	- Productividad del equipo de trabajo	7, 8	
			Eficiencia	- Liderazgo del trabajador	9, 10	
				- Competencia	11, 12	

	presentándose en mayor intensidad cuando las demandas son mayores a los recursos o capacidad del colaborador. (OIT, 2016).	campesina Michiquillay, La Encañada, en la ciudad de Cajamarca.		s del trabajador.		
			Dimensión 3 Consecuencia		13, 14	
				- Físicas	15, 16	
				- Psicológicas	17, 18	
- Empresariales						

Variable Desempeño Laboral

Definición conceptual: Según, Beltrán & Téllez (2018), definen el desempeño laboral como la capacidad personal de crear, completar y producir tareas en el mínimo tiempo, con mejor calidad y con menos esfuerzo. Del mismo modo, se va evaluando el potencial de cada colaborador de acuerdo al proceso de tareas y actividades realizadas en la organización en un determinado tiempo.

Definición operacional: Para medir la variable dependiente se utilizará como técnica la encuesta y el instrumento será un cuestionario con 36 preguntas/ítems, haciendo uso de una escala de tipo ordinal. Con una muestra total de 57 trabajadores de la empresa SOUTHER PERÚ con sede en la comunidad campesina Michiquillay, La Encañada, en la ciudad de Cajamarca.

Indicadores:

Dimensión 1 (Nivel de conocimiento): Contribuir a la solución de problemas, Capacidad de los colaboradores.

Dimensión 2 (Exposición de riesgos ergonómicos): Vibración, postura, repetitividad.

Dimensión 3 (Nivel de motivación): Recompensas, Satisfacción laboral, Capacitación

3.3.2.4. Escala de medición: la variable dependiente desempeño laboral del presente estudio será medida por una escala ordinal.

1. Mala, 2. Regular, 3. Buena.

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
V2 DESEMPEÑO LABORAL	El desempeño laboral es la capacidad personal de crear, completar y producir tareas en el mínimo tiempo, con mejor calidad y con menos esfuerzo. Del mismo modo, se va evaluando el potencial de cada colaborador de acuerdo al proceso de tareas y actividades realizadas en la organización en un determinado	Para medir la variable dependiente se utilizará como técnica la encuesta y el instrumento será un cuestionario con 36 preguntas/ítems, haciendo uso de una escala de tipo ordinal. Con una muestra total de 37 trabajadores de la empresa SOUTHER PERÚ con sede en la comunidad campesina	Dimensión 1 Nivel de conocimiento	- Contribuir a la solución de problemas	19, 20, 21, 22	Cuestionario
				. Capacidades de los colaboradores	23, 24	
			Dimensión 2 Exposición de riesgos ergonómicos	- Vibración	25, 26	
				- Postura	27, 28	
			- Repetitividad	29, 30		
			Dimensión 3 Nivel de motivación	- Recompensas	13, 14	

	tiempo. Beltrán & Téllez (2018).	Michiquillay, La Encañada, en la ciudad de Cajamarca.		- Satisfacción laboral	15, 16	
				- Capacitación	17, 18	

Tabla 2

Operacionalización de variables. (Variable 2)

3.5 Población, muestra, muestreo, unidad de análisis.

Población: Para el autor Arias et al., (2016), considera como población a un conjunto de casos limitados y viables, con características que tengan cierta similitud.

Entonces la población está formada por trabajadores de la Empresa Minera SOUTHER PERU con sede en la Comunidad Campesina Michiquillay – La Encañada en Cajamarca.

Muestra: El tipo de muestreo usado para la presente investigación es probabilístico, ya que se escogerá de manera aleatoria a todos los trabajadores que cumplan con los criterios de inclusión. (Otzen & Manterola, 2017).

Criterios de inclusión:

- Trabajadores que sean comuneros empadronados y calificados de la Comunidad Campesina Michiquillay.
- Comuneros con regímenes laborales de prolongada estancia en la comunidad.

Criterios de exclusión:

- Trabajadores que no sean comuneros de la Comunidad Campesina Michiquillay.
- Trabajadores que no tengan regímenes prolongados en la comunidad, es decir suban a comunidad y bajen el mismo día.

Entonces, la muestra total evaluada en la presente investigación son 57 trabajadores, entre hombres y mujeres, que desempeñan diferentes cargos de mano de obra calificada y no calificada dentro de la empresa SOUTHER PERU en la sede de la Comunidad Campesina Michiquillay – La Encañada en Cajamarca, que trabajan bajo regímenes temporales

prolongados en campamento, es decir pasan mucho tiempo en comunidad sin bajar a la ciudad.

Unidad de análisis:

La unidad de análisis fueron los trabajadores de la empresa SOUTHER PERU con sede en la Comunidad Campesina Michiquillay – La encañada en Cajamarca en el año 2022.

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

Técnicas de recolección de datos

La técnica utilizada en la presente investigación es la encuesta, López y Fachelli (2015) sugieren que es una herramienta cuyo objetivo principal es recaudar información de forma sistemática mediante algún problema de estudio. De igual modo, Martínez y Benítez (2016) nos dicen que la encuesta como técnica es el conjunto de recursos o procedimientos que se utilizan en una indagación, con la finalidad de conseguir y registrar información para luego analizarla.

Instrumentos de recolección de datos

El instrumento utilizado fue el cuestionario. El autor Hernández et al. (2014) sugiere que un instrumento es un procedimiento físico que se maneja en la investigación y su finalidad es clasificar las apreciaciones de las variables que tiene la muestra, de ese modo se puede responder a los objetivos, planteando así una escala Likert.

Es así que en esta investigación se ha utilizado como instrumento un cuestionario, el cual consta de 36 preguntas que tenían una concordancia con las variables estudiadas, distribuidas en 18 interrogantes dirigidas a la variable “Estrés Laboral” y 18 interrogantes para la variable “Desempeño Laboral”, considerándose la escala de medidas Likert: Nunca, Casi Nunca, A veces, Casi Siempre, Siempre

Tabla 3

Técnicas e instrumentos aplicados en esta investigación.

VARIABLES DE ESTUDIO	TÉCNICAS	INSTRUMENTO
ESTRÉS LABORAL	Encuesta	Cuestionario
DESEMPEÑO LABORAL	Encuesta	Cuestionario

3.5.3. Validez del instrumento: El autor Hernández. (2014), propone que, efectivamente, el instrumento tiene el valor asignado de medir las variables que son el objeto de estudio en una investigación. Entonces, para este estudio se utiliza la validez de contenido, como lo sugiere, Urrutia. (2014), que reconoce como el valor al contenido, que identifica los elementos que se reflejan en el contenido y luego son medidos, de igual forma se pueden considerar algunos criterios que pueden ser expresados de forma interna o externa. En esta investigación, el instrumento se validó por la técnica juicios de expertos, para este estudio fueron tres (3) los expertos. Para la verificación de los documentos, esta se basó en el contenido a juicio de expertos empleando los criterios de Suficiencia, Claridad, Coherencia y Relevancia.

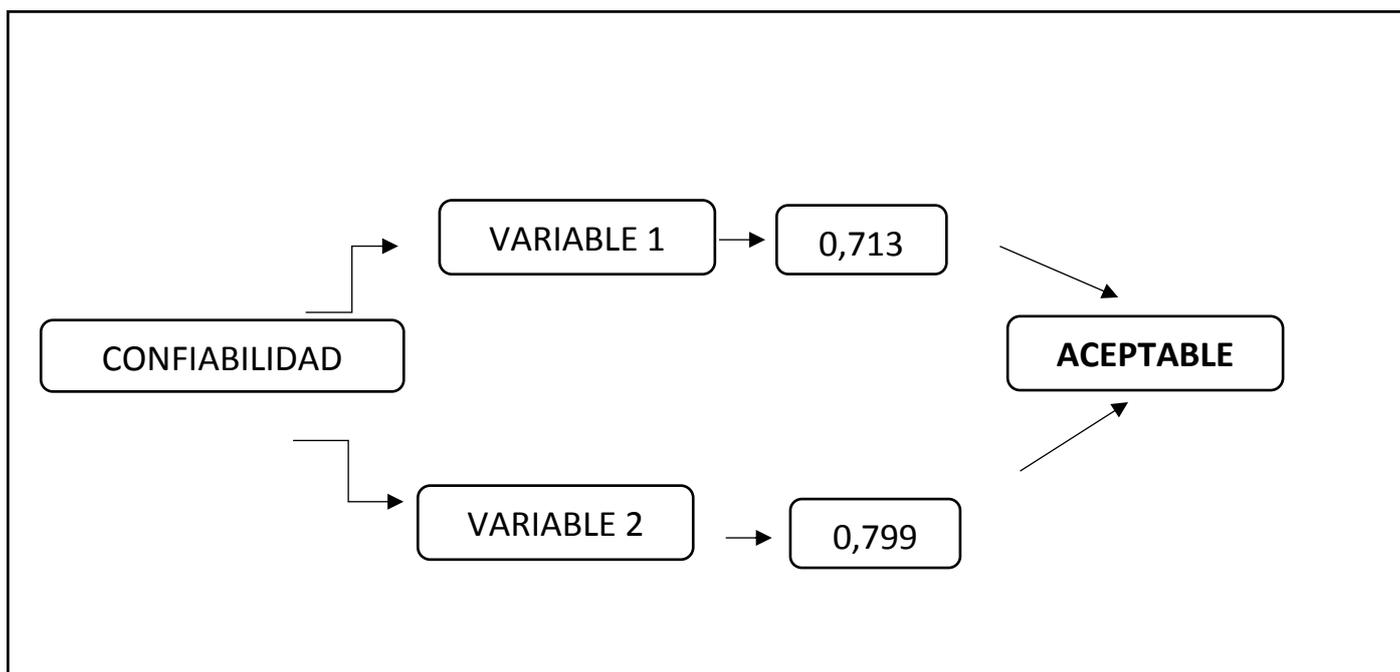
3.5.4. Confiabilidad: 3. En cuanto a la confiabilidad, el autor Corral (2009), hace referencia que es la exactitud y precisión del proceso de medición. Los factores de confiabilidad nos ayudan a comprobar si la medida que se está realizando es consistente y reproducible en el ambiente que hemos seleccionado para hacer la investigación.

Para verificar la confiabilidad del instrumento se manejó el programa estadístico IBM SPSS Versión N° 22, con el que se calculó el nivel de concordancia entre las preguntas del

cuestionario y sus respuestas. Se efectuó una muestra piloto a 15 obreros para el estudio y determinación de los coeficientes encontrados en los instrumentos.

Se realizó el coeficiente Alpha de Cronbach, con un valor de 0,713 para la variable Estrés laboral y 0,895 para Desempeño laboral, demostrando de esta manera que ambas variables presentan una confiabilidad positiva. (Neira, 2016)

Figura 2



3.5.5. Procedimiento: La presente investigación empleó la técnica de la encuesta, con la finalidad de evaluar a la muestra mediante instrumentos anteriormente revisados. La aplicación de los instrumentos fue en una aplicación única de manera presencial, en la Comunidad Campesina de Michiquillay, Distrito de La Encañada en la Ciudad de Cajamarca., en su lugar de trabajo; el acceso a los trabajadores fue posible gracias a los beneficios con los que cuentan los comuneros beneficiarios del Fondo social Michiquillay, tal es así que la empresa SOUTHER PERÚ, concedió el permiso necesario para evaluar a los trabajadores en horarios laborales.

Los trabajadores evaluados fueron informados de manera clara y adecuada sobre la finalidad de la evaluación, de igual modo fueron orientados por la evaluadora en cómo desarrollar y contestar los cuestionarios, en todo momento la evaluadora estuvo presente y atenta por si alguno de los trabajadores evaluados presentaba alguna duda sobre cómo desarrollar el cuestionario.

La aplicación del cuestionario se realizó con éxito, después de esto se procederá a hacer la descarga de datos en los programas correspondientes.

3.5.6. Método de análisis de datos: La presente investigación empleó métodos cuantitativos, los que fueron aplicados a 57 trabajadores de la empresa SOUTHER PERÚ con sede en la Comunidad Campesina Michiquillay, la información obtenida ha sido procesada en tablas estadísticas del programa Microsoft Excel. Tomando en cuenta lo sugerido por Vilalta, (2016), quien nos dice que el principal objetivo de esta clase de investigaciones es dar a conocer información importante y relevante sobre la muestra escogida para hacer el estudio, información obviamente relacionada con las variables que están siendo estudiadas

3.5.7 Aspectos éticos: Esta investigación se realizó acorde a lo establecido con el Código de Ética de la Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo con respecto a la política de derechos de autor y plagio.

Se ha tenido en consideración redactar la totalidad de este trabajo de investigación con las Normas APA en su 7ma edición.

Por otro lado se ejecutó la información obtenida, de manera responsable por lo que los datos recolectados se han utilizado de forma prudente y confidencial, respetando siempre la privacidad de los trabajadores evaluados, quienes han tenido pleno conocimiento de lo que se

busca al realizar este estudio, dejando como compromiso informarles acerca de los resultados obtenidos.

Por ultimo todos los datos obtenidos son totalmente confiables y veraces.

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 RESULTADOS:

Luego de ser aplicados los instrumentos de recolección de información, se tienen los siguientes resultados, los cuales se tabularon a través del programa informático MICROSOFT EXCEL, mediante el cual se ha obtenido las tablas y los gráficos de barra necesarios para la discusión de los resultados.

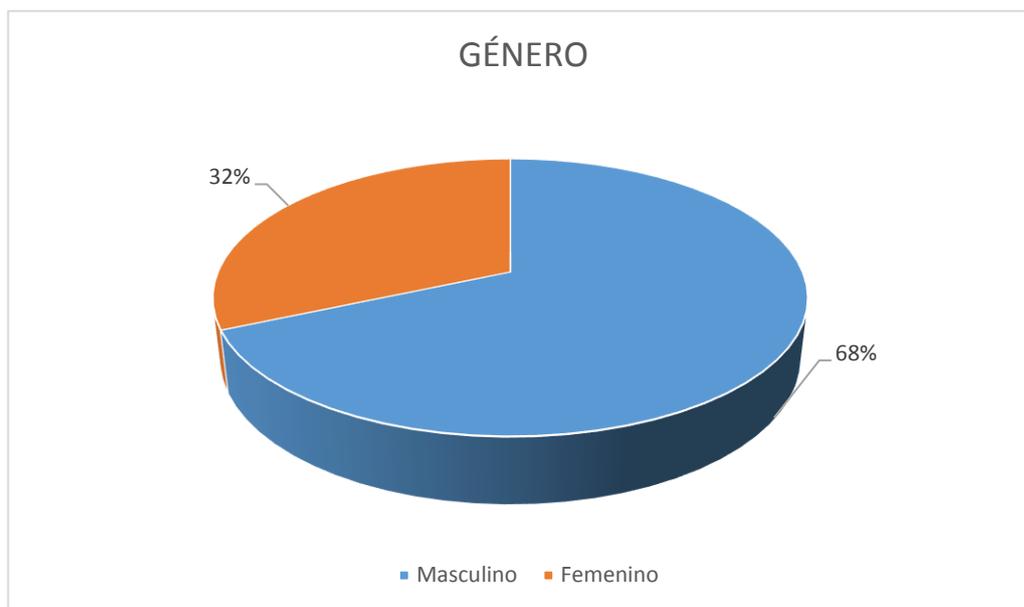
- **MUESTRA**

Con respecto a la muestra se han obtenido los siguientes datos en relación al género de los evaluados:

Tabla 4: Género de la muestra

Masculino	39	68%
Femenino	18	32%
Total	57	100%

Figura 3: Género de la muestra



OBJETIVO GENERAL: conocer si el estrés influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa SOUTHERPERU en la comunidad campesina Michiquillay – La Encañada

Criterio de decisión:

- Sig. es menor a 0,05, se acepta la Hi y se rechaza Ho.
- Sig. es mayor a 0,05, se rechaza la Hi y se acepta Ho.

Tabla 5: Coeficiente de correlación de los resultados.

Rho de Spearman	V1 Estrés laboral	Coeficiente de	0,9026
	V2 Desempeño	correlación	
	laboral	Sig. Bilateral	0.001
		N	100

Los resultados arrojados anteriormente presentan un **COEFICIENTE DE CORRELACIÓN, 0,9026**, lo que nos indica que su grado de correlación es fuerte y directamente proporcional, es decir que a medida que aumenta una de las variables la otra también aumentará.

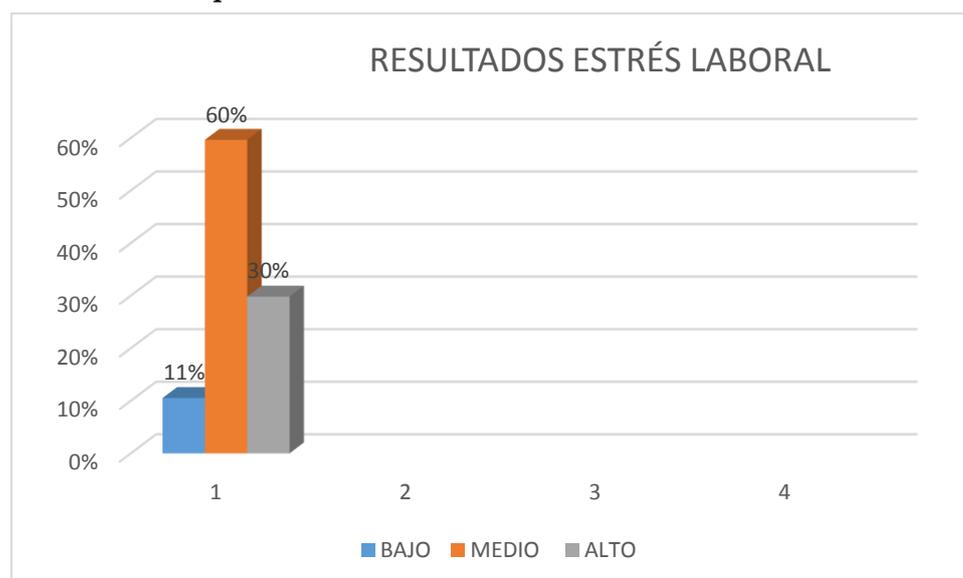
- **VARIABLE 1: ESTRÉS LABORAL**

Con respecto a la variable **ESTRÉS LABORAL**, se muestra a continuación la siguiente tabla acompañada de su gráfica.

Tabla 6: resultados para la variable Estrés Laboral

BAJO	6	11%
MEDIO	34	60%
ALTO	17	30%
	57	100%

Figura 4: resultados para estrés laboral



- Como se puede observar un total de 34 trabajadores presentan un nivel de **ESTRÉS LABORAL MEDIO**.

Con respecto a las dimensiones sugeridas en el cuestionario evaluado, tenemos las siguientes tablas con sus respectivos gráficos.

Tabla 7: Dimensión 1(Estresores)

DIM 1	FI	FR
BAJO	12	21%
MEDIO	36	63%
ALTO	9	16%
	57	100%

Figura 5: Dimensión 1(Estresores)

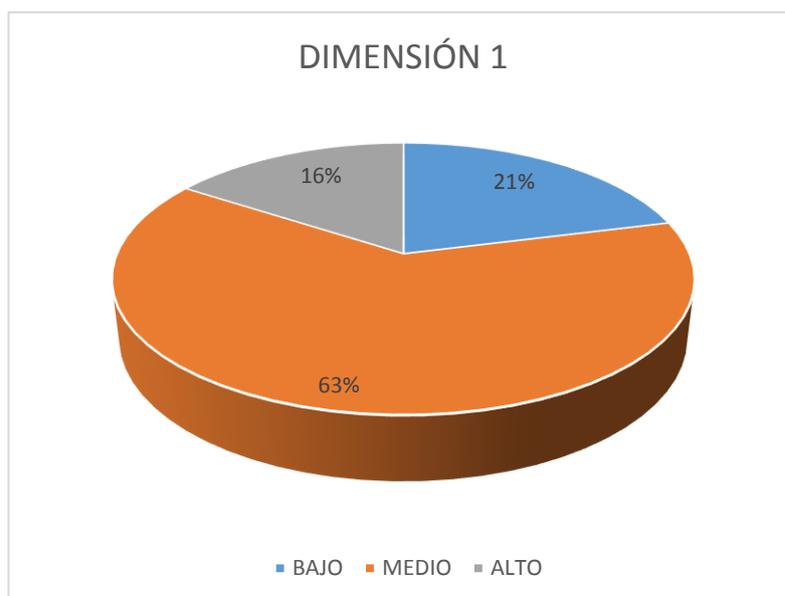


Tabla 8: Dimensión 2 (Nivel de Eficiencia)

DIM 2	FI	FR
BAJO	9	16%
MEDIO	40	70%
ALTO	8	14%
	57	100%

Figura 6: 2 (Nivel de Eficiencia)

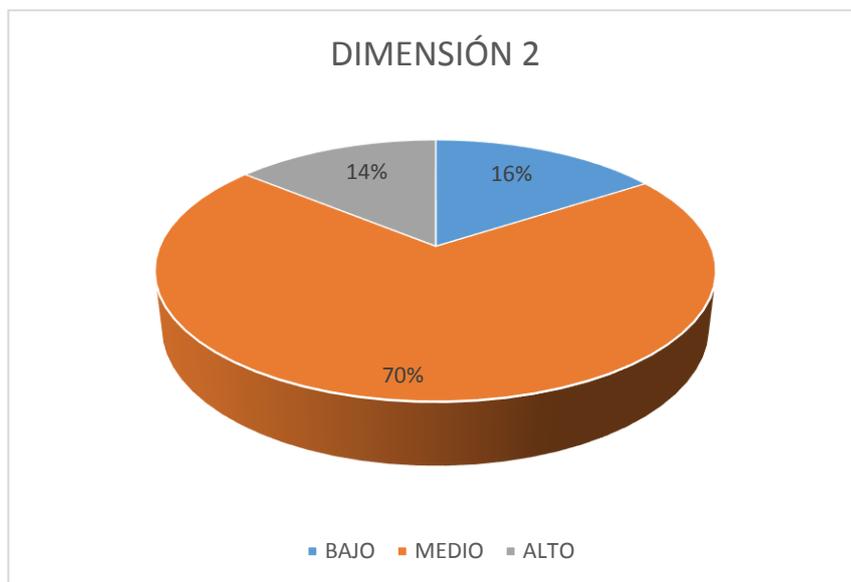
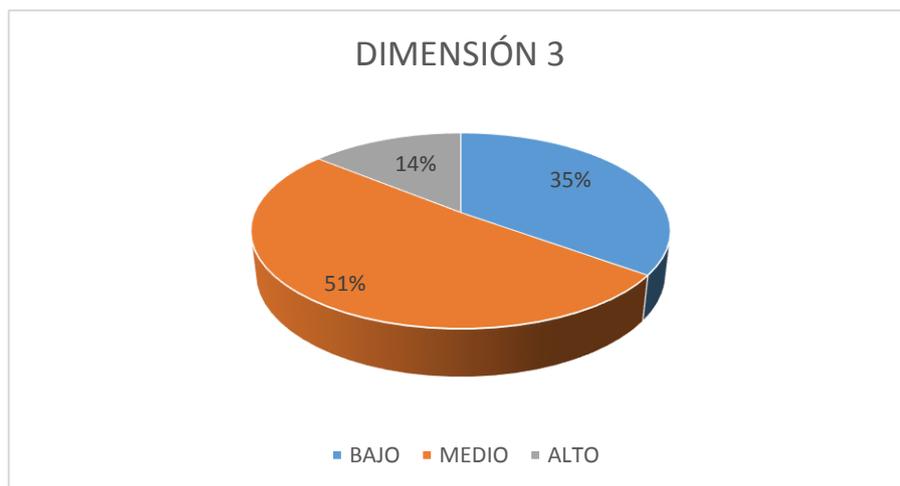


Tabla 9: Dimensión 3 (Consecuencias)

DIM 3	FI	FR
BAJO	20	35%
MEDIO	29	51%
ALTO	8	14%
	57	1

Figura 7: Dimensión 3 (Consecuencias)



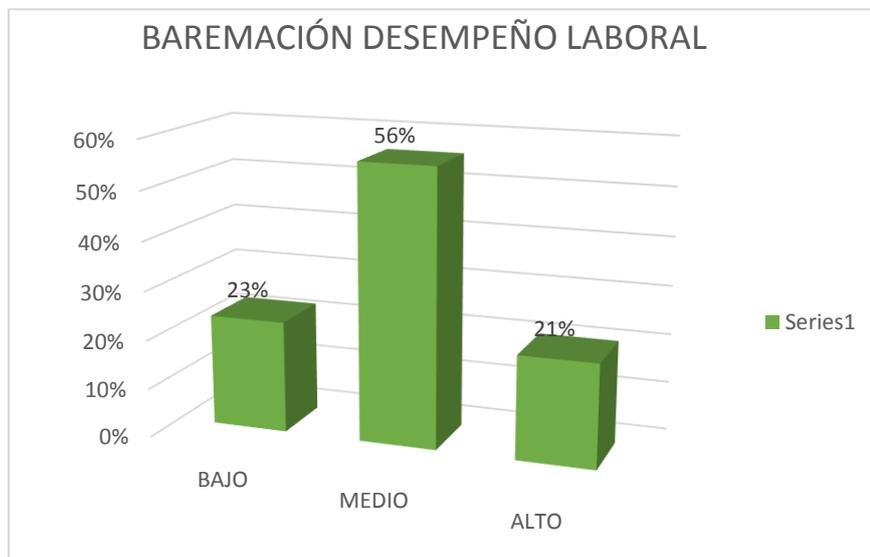
- **VARIABLE 2: DESEMPEÑO LABORAL**

Con respecto a la variable DESEMPEÑO LABORAL, se muestra a continuación la siguiente tabla acompañada de su gráfica.

Tabla 10: resultados para la variable desempeño laboral

BDL	FI	FR
BAJO	13	23%
MEDIO	32	56%
ALTO	12	21%
	57	100%

Figura 8: resultados para la variable desempeño laboral



Como se puede observar en el grafico un total de 32 trabajadores evaluados presentan un nivel **MEDIO** con respecto a su desempeño laboral.

Con respecto a las dimensiones sugeridas en el cuestionario evaluado, tenemos las siguientes tablas con sus respectivos gráficos.

Tabla 11: Dimensión 1(Nivel de conocimiento)

DIM 1	FI	FR
BAJO	6	11%
MEDIO	33	58%
ALTO	18	32%
	57	100%

Figura 9: Dimensión 1(Nivel de conocimiento)

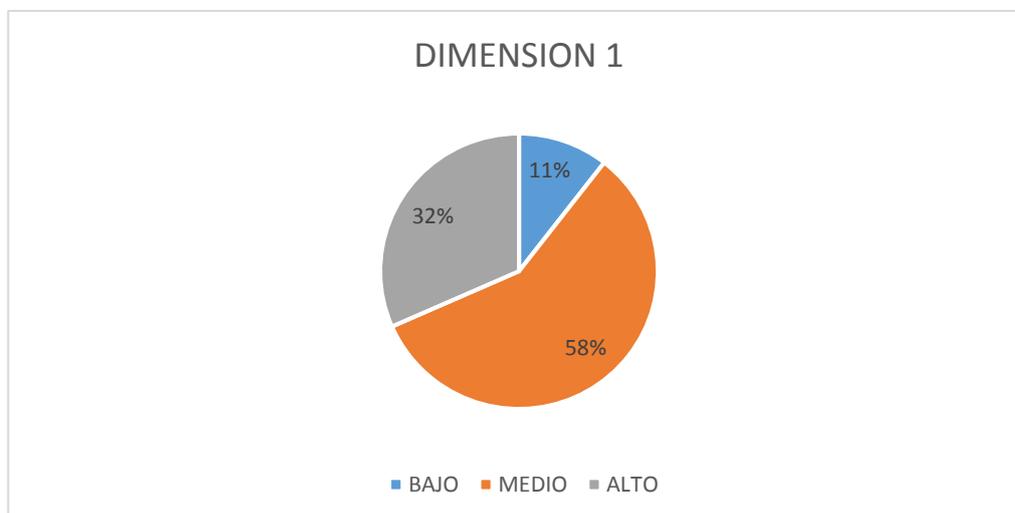


Tabla 12: Dimensión 2(Nivel de exposición de riesgo)

DIM 2	FI	FR
BAJO	9	16%
MEDIO	40	70%
ALTO	8	14%
	57	100%

Figura 10: Dimensión 2(Nivel de exposición de riesgo)

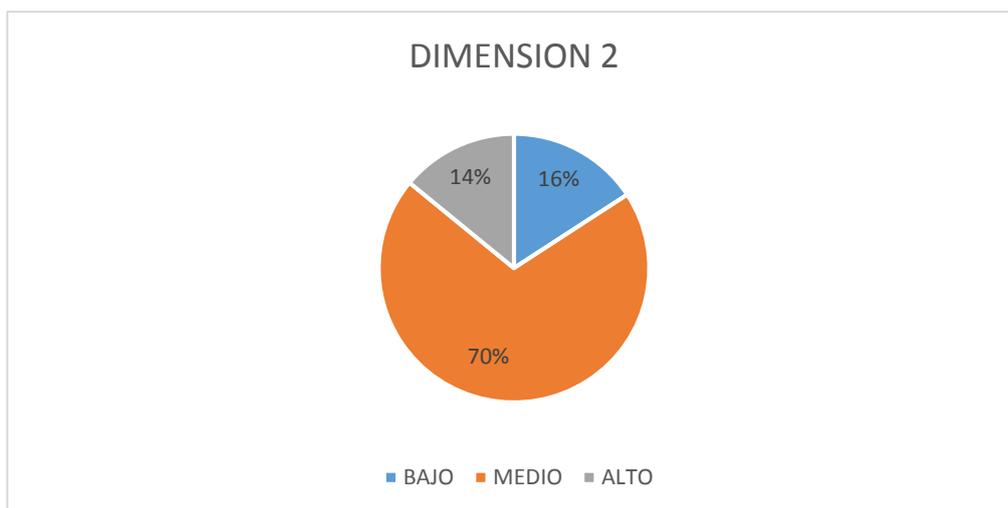
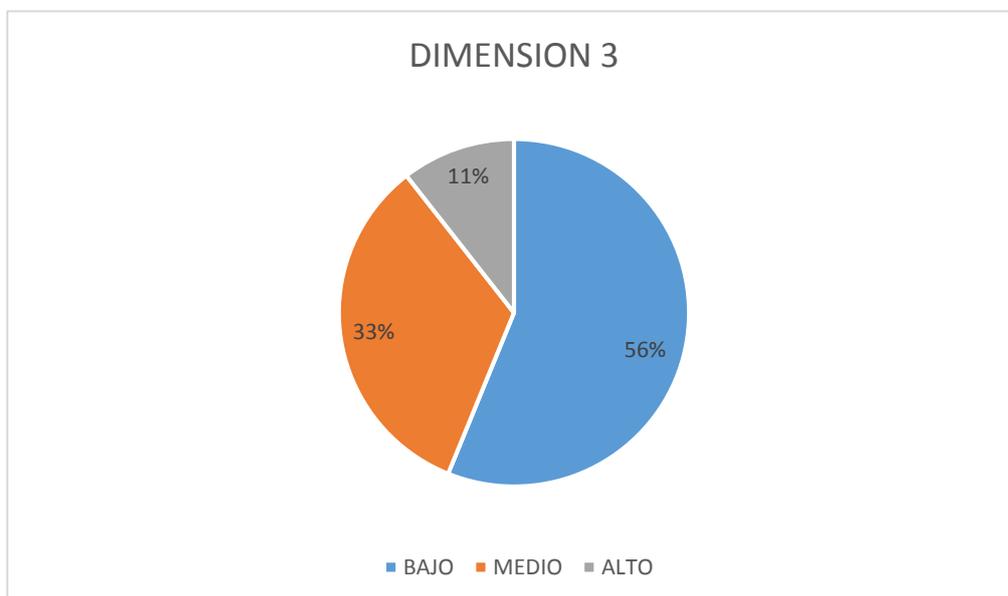


Tabla 13: Dimensión 3(Nivel de motivación)

DIM 3	FI	FR
BAJO	32	56%
MEDIO	19	33%
ALTO	6	11%
	57	100%

Figura 11: Dimensión 3(Nivel de motivación)



4.2 . DISCUSIÓN

El estrés laboral por mucho tiempo ha sido objeto de estudio, no solo en el ámbito psicológico, sino también en muchas otras especialidades, como la administración, la psiquiatría, etc., esto debido a que el trabajo es sin duda uno de los factores más importantes en la vida de los seres humanos. En el presente estudio se ha evaluado la influencia de algunas dimensiones del estrés con respecto al desempeño laboral de los trabajadores del LA EMPRESA MINERA SOUTHER PERÚ, en su sede de la comunidad Campesina de Michiquillay, La Encañada, Cajamarca.

Con respecto al objetivo principal que es **“Conocer si el estrés influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa SOUTHERPERU en la comunidad campesina Michiquillay – La Encañada”**, la correlación alcanzada entre la variable 1 con respecto a la variable 2 es de 0,9026, lo que nos indica que definitivamente existe una correlación entre ambas variables estudiadas, sin embargo, podemos observar que la correlación es positiva y directamente proporcional, es decir, explicado en términos más comúnmente conocidos a medida que aumenta la variable dependiente aumentará también la variable independiente y viceversa.

Entonces, si bien podemos decir que el estrés es un padecimiento que afecta a muchas personas en el ámbito laboral, no es el caso de los trabajadores de la empresa SOUTHERPERU en la comunidad campesina Michiquillay – La Encañada, ya que como podemos observar en los resultados obtenidos los trabajadores evaluados presentan un nivel de estrés REGULAR, lo que nos da a conocer que los desafíos y los retos que pueden presentarse en su ambiente laboral son para ellos un impulso a desarrollar su trabajo de manera más eficaz, pues, si observamos presentan de igual modo un desempeño laboral REGULAR, se puede sugerir entonces que el estrés, como anteriormente ya hemos visto es el la fuerza que impulsa el sistema de un ser humano y lo pone en estado de alerta para poder

afrontar de esa manera los retos que se le presentan en su día a día, así, el estrés en un nivel adecuado puede significar un beneficio para el trabajador y de tal modo para la empresa.

Explicándolo más a fondo, se puede decir que si tenemos el nivel de estrés en un grado demasiado bajo, es decir, el ambiente laboral, así como el trabajo se torna monótono, aburrido-, el desempeño de los trabajadores será de igual modo bajo, ya que al no tener desafíos constantes y por ende no activar su sentido de alerta, el desarrollo de sus actividades se puede tornar inadecuado.

Por otro lado si el nivel de estrés sube, subirá el deseo de los empleados de desempeñar su trabajo de una manera más adecuada, los desafíos hacen que las personas incluso se motiven más a cumplir las metas propuestas.

Sin embargo, si hablamos de un nivel de estrés demasiado alto, esto puede sugerir que el desempeño laboral de los trabajadores decline nuevamente, ya que si bien es cierto que los desafíos son necesarios, es cierto también que nada en exceso es adecuado, si existe demasiadas demandas en el ambiente laboral y esto se puede sumar a un mal clima o escasos incentivos, el estrés se puede convertir en distress, y eso si podría perjudicar directamente a la salud tanto física como mental del trabajador, y eso perjudicaría a la empresa.

CONCLUSIONES

En función al proceso de investigación desarrollado, los objetivos fundamentados en ese estudio y los hallazgos obtenidos de la aplicación de los instrumentos de recolección de información y su posterior análisis y discusión, se pueden precisar los aspectos concluyentes inherentes a este estudio.

- En primer lugar se concluye para mi objetivo general que la influencia del estrés en los trabajadores de la empresa SOUTHER PERÚ de Michiquillay, es positiva con respecto a su desempeño laboral..
- Para mi primer objetivo específico se concluye que el nivel de estrés de los trabajadores de la empresa SOUTHER PERÚ de Michiquillay es de nivel REGULAR
- Para mi segundo objetivo específico se concluye que el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa SOUTHER PERÚ de Michiquillay es de nivel REGULAR.
- Según los resultados obtenidos se acepta irrefutablemente la hipótesis planteada es este trabajo de investigación.

RECOMENDACIONES

- En primer lugar se hace la recomendación a la empresa SOUTHER PERÚ, de capacitar constantemente a sus trabajadores en cuanto a temas específicos de cada área, poner mayor énfasis en las charlas de 5 minutos, así como también ocupar técnicas de manejo de grupo y motivación, tales como el Focus Group, entre otras, con la finalidad de mejorar las interrelaciones entre sus trabajadores.
- Capacitar en cuanto a temas de índole psicológica, por ejemplo, técnicas de relajación, manejo de estrés, habilidades sociales, liderazgo, etc., con la finalidad de mejorar en gran medida el ambiente laboral y la identificación con la empresa.
- Por último se hace la recomendación a los trabajadores de mejorar sus relaciones interpersonales y comprometerse con la empresa en la que trabajan, teniendo en cuenta que la mayor parte de su día a día pasan el tiempo en su lugar de trabajo y mantener un clima hostil puede llevarlos a padecer algunos malestares de salud mental.

V. ANTECEDENTES

<https://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/8191>

Onofre Pérez, Liseth Marianela. 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. Quito, 2021, 99 p. Tesis (Maestría en Desarrollo del Talento Humano). Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador. Área de Gestión

<https://core.ac.uk/download/pdf/71900712.pdf>

Bedoya Chico, Jhony Fabricio. Estudio de la influencia del estrés laboral en el desempeño laboral de los trabajadores del área operativa en la empresa pública Correos del Ecuador, Ecuador, 2012. Universidad Central del Ecuador, Facultad de Ciencias psicológicas, carrera de psicología Industrial.

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/106708/Pisfil_CRL-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y

Pisfil Custodio, R. L. (2023). Influencia del estrés laboral en el desempeño de los profesionales enfermeros de un hospital de Moyobamba.

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/74773/Saavedra_LAM-Zavaleta_RMD-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Saavedra López, A. M., & Zavaleta Ramos, M. D. (2021). Engagement y estrés laboral en el trabajo en colaboradores del sector minero.

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/106342/Neira_ECL-Valentin_FM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Neira Escobar, C. L., & Valentin Fiestas, M. (2022). Estrés y desempeño laboral en los obreros de una empresa contratista minera en Sechura, 2022.

<https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/34391/Bazan%20Alfaro%2c%20Blanca%20Aleli%20-%20Guillen%20Honorio%2c%20Belsy%20Gaby.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Bazan Alfaro, B. A., & Guillen Honorio, B. G. (2023). El estrés laboral y la productividad en los trabajadores de la Contrata Minera Cristobal EIRL Retamas-2022.

<https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/34391/Bazan%20Alfaro%2c%20Blanca%20Aleli%20-%20Guillen%20Honorio%2c%20Belsy%20Gaby.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Moreno y Báez (2010 pág. 50), define que el estrés laboral es el resultado de manejar factores psicosociales de riesgo.

<file:///C:/Users/HP/Downloads/factoresyriesgopsicosocialesformasconsecuenciasINSHT.pdf>

Hans Selye, 1907 – 1982 decía que el Estrés "es la respuesta no específica del organismo a toda demanda que se le haga".

https://alcmeon.com.ar/1/3/a03_08.htm

Claude Bernard, 1867. "La estabilidad del medio ambiente interno es la condición indispensable para la vida libre e independiente".

https://alcmeon.com.ar/1/3/a03_08.htm

Cavanaugh, Boswell, Roehling y Boudreau, 2000

<file:///C:/Users/Jair%20Rios/Downloads/14574.pdf>

Galán, (2012), p.12 "Tensión, respuesta del individuo cuando se ve expuesto a situaciones que le demanda cambio en su repertorio de conductas cotidianas"

<file:///C:/Users/Jair%20Rios/Downloads/14574.pdf>

Tonon G., (2003). Calidad de vida y desgaste profesional: una mirada del síndrome de burnout. Buenos Aires.

Corsi, A, (2017), p.21

Arana, C. A., et al. (2017). Plan de mejoramiento en el proceso de salud ocupación basado en la gestión del conocimiento que reduzca el estrés laboral de los trabajadores de CENAC Ibagué para el año 2017.. [Diplomado de profundización para grado, Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD]. Repositorio Institucional UNAD.

<https://repository.unad.edu.co/handle/10596/14426>

López Santana, Y., Díaz Berasategui, Y., Cintra Hernández, Y., & Limonta Rodríguez, R. (2014). Estrés, el “gran depredador”. Revista Información Científica, 84(2), 375-384.

<https://www.redalyc.org/pdf/5517/551757261019.pdf>

Pedraza, E., Amaya, G., & Conde, M. (2010). Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia. Revista de Ciencias Sociales (Ve), XVI(3), 493-505.

<https://www.redalyc.org/pdf/280/28016320010.pdf>

Otzen, T. & Manterola C. (2017). Técnicas de muestreo sobre una población a estudio. Int. J. Morphol., 35(1),227-232.

https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S071795022017000100037&script=sci_abstract

Hernández, R., Fuentes, M., & Martínez, C. (2020). La influencia del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores en la empresa LGM gestión empresarial S.A.S. Bogotá, Colombia: Iberoamericana Corporación Universitaria.

Hernández Sampieri, R. & Mendoza, C (2018). Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. Editorial Mc Graw Hill.

Hernández, R., Fernández, C., & Batista, P. (2014). Metodología de la investigación. McGraw-Hill.

Holguin, M. L. (2019). Influencia del estrés percibido sobre la satisfacción laboral en obreros de construcción civil en Lima Metropolitana.

<https://repositorio.usil.edu.pe/items/02a16b0e-7b4d-4d16>

La OMS (2019) argumento causas del estrés laboral en el comportamiento de las personas.

<https://www.elsevier.es/es-revista-offarm-4-articulo-estresburn-out>

Urrutia, M., Barrios, S., Gutiérrez, M. y Mayorga, M. (2014). Métodos óptimos para determinar validez de contenido. Revista Educación Médica Superior, 28(3),

http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864