

Universidad Católica de Santa María
Facultad de Ciencias Económico Administrativas
Escuela Profesional de Administración de Empresas



**RELACIÓN ENTRE ESTRÉS LABORAL CON EL DESEMPEÑO LABORAL EN
LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA CREACIONES URBANAS E.I.R.L. DE
AREQUIPA, 2021**

Tesis presentada por las Bachilleres:
Carrera Rodríguez, Diana Carolina
Cueto Quichca, Jhossilin Jeanina

Para optar al título profesional de:
**Licenciada en Administración de
Empresas**

Asesor:
**Mg. Lewis Zuñiga, Patricio
Federico**

Arequipa – Perú
2022

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA
ADMINISTRACION DE EMPRESAS
TITULACIÓN CON TESIS
DICTAMEN APROBACIÓN DE BORRADOR

Arequipa, 23 de Julio del 2022

Dictamen: 003514-C-EPAE-2022

Visto el borrador del expediente 003514, presentado por:

2012210012 - CUETO QUICHCA JHOSSILIN JEANINA

2012230092 - CARRERA RODRIGUEZ DIANA CAROLINA

Titulado:

**RELACIÓN ENTRE ESTRÉS LABORAL CON EL DESEMPEÑO LABORAL, EN LOS TRABAJADORES
DE LA EMPRESA CREACIONES URBANAS E.I.R.L. DE AREQUIPA, 2021**

Nuestro dictamen es:

APROBADO

**1050 - TICONA ZUÑIGA MARCO ANTONIO
DICTAMINADOR**



**1853 - UGARTE CONCHA ANGEL ROLAND
DICTAMINADOR**



**2600 - RIVERO FERNANDEZ RENZO RIMANETH
DICTAMINADOR**



DEDICATORIA

Dedico la presente tesis

Principalmente a Dios y a mi madre por su apoyo y amor incondicional, a mi hermana y sobrinos por ser una parte fundamental, a mi abuelo y abuela Antuca que le hubiera gustado ver un logro más en mi carrera antes de partir al cielo.

Diana

A mis padres que día a día lucharon junto a mi para verme lograr un paso más en mi carrera profesional, a mis hermanos por su amor y apoyo incondicional y dar gracias a Dios por acompañarme en todos los momentos de mi vida.

Jeanina

AGRADECIMIENTO

Nuestro agradecimiento eterno a DIOS y a la Virgen María por permitirnos la culminación de nuestra carrera profesional A nuestra alma mater Universidad Católica de Santa María nuestra infinita gratitud por la formación recibida y Especialmente a nuestros docentes universitarios y asesor que nos brindaron apoyo, sus valiosos conocimientos siendo guías permanentes para alcanzar nuestra meta profesional



RESUMEN

La presente investigación se planteó como objetivo: determinar la relación del Estrés laboral con el Desempeño laboral, en los trabajadores de la empresa Creaciones Urbanas E.I.R.L. de Arequipa, 2021. La metodología empleada se desarrolló por medio de un enfoque cuantitativo, aplicada, correlacional, con una muestra de 102 trabajadores, distribuidos de la siguiente manera; 10 empleados y 92 obreros, la técnica de recolección de datos fue la encuesta y el instrumento el cuestionario, uno para cada variable: para el estrés laboral se utilizó la evaluación del estrés laboral - Inventario de Maslach y para el desempeño laboral se aplicó la evaluación de desempeño laboral- Lista de verificación de Chiavenato. Entre los resultados se destacó que al calcularse la correlación entre el estrés laboral y el desempeño laboral se halló que el nivel de significancia fue de $0.005 < 0.05$ y el coeficiente de correlación de Spearman reflejó un valor de -0.223 , por lo que se acepta la hipótesis del investigador que señala que existe relación entre el Estrés laboral con el Desempeño laboral, en los trabajadores de la empresa Creaciones Urbanas E.I.R.L. de Arequipa, 2021. Se concluye que existe una correlación inversa y estadísticamente significativa entre las dos variables evaluadas, es decir mientras mayor sea el estrés menor será el desempeño laboral en los trabajadores de Creaciones Urbanas E.I.R.L. de Arequipa, 2021. Se recomendó al gerente general de la empresa realizar capacitaciones de manejo del estrés en el trabajo con charlas y programas motivacionales y psicológicas.

Palabras claves: estrés laboral, desempeño laboral, despersonalización

ABSTRACT

The objective of this research is to determine the relationship of Work Stress with Work Performance, in the workers of the company Creaciones Urbanas E.I.R.L. of Arequipa, 2021. The methodology used was developed through a quantitative, applied, correlational approach, with a sample of 102 workers, distributed as follows; 10 employees and 92 workers, the data collection technique was the survey and the instrument the questionnaire, one for each variable: for work stress the work stress assessment was used - Maslach Inventory and for work performance the assessment was applied performance checklist - Chiavenato's checklist. Among the results, it was highlighted that when calculating the correlation between work stress and work performance, it was found that the level of significance was $0.005 < 0.05$ and the Spearman correlation coefficient reflected a value of -0.223 , therefore the hypothesis is accepted of the researcher who points out that there is a relationship between work stress and work performance in the workers of the company Creaciones Urbanas EIRL of Arequipa, 2021. It is concluded that there is an inverse and statistically significant correlation between the two variables evaluated, that is, the greater the stress, the lower the work performance of the workers of Creaciones Urbanas E.I.R.L. of Arequipa, 2021. The general manager of the company was recommended to carry out training on stress management at work with talks and motivational and psychological programs.

Keywords: job stress, job performance, depersonalization

LISTA DE CONTENIDOS

DICTAMEN APROBATORIO	ii
DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO	iv
RESUMEN	v
ABSTRACT	vi
LISTA DE CONTENIDOS	vii
LISTA DE TABLAS.....	ix
Lista de Figuras	xii
INTRODUCCION	1
CAPITULO I: PLANTEAMIENTO TEORICO	2
1. PLANTEAMIENTO TEÓRICO.....	2
1.1. ENUNCIADO DEL PROBLEMA	3
1.2. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	3
1.2.1. CAMPO, ÁREA Y LÍNEA DEL PROBLEMA.....	3
1.2.2. TIPO DE PROBLEMA.....	4
1.2.3. VARIABLES	4
1.2.4. INTERROGANTES BÁSICAS.....	8
1.3. JUSTIFICACIÓN DEL PROBLEMA	9
1.4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	10
1.4.1. OBJETIVO GENERAL	10
1.4.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	10
1.5. MARCO TEÓRICO.....	11
1.5.1. MARCO CONCEPTUAL.....	11
1.5.4. ANTECEDENTES.....	18
1.6. DEFINICIONES DE TÉRMINOS BÁSICOS	25
1.7. HIPÓTESIS.....	26
CAPITULO II: PLANTEAMIENTO OPERACIONAL	27
2. PLANTEAMIENTO OPERACIONAL	27
2.1. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	27
2.2. MATRIZ DEL INSTRUMENTO	27
2.3. CAMPO DE VERIFICACIÓN.....	28
2.3.1. ÁMBITO	28
2.3.2. TEMPORALIDAD	28

2.3.3. UNIDADES DE ESTUDIO	28
2.4. ESTRATEGIA DE RECOLECCIÓN DE DATOS	28
2.4.1. CRITERIOS PARA EL MANEJO DE RESULTADOS.....	28
2.4.2. ORGANIZACIÓN	28
2.5. RECURSOS NECESARIOS (HUMANOS, MATERIALES, FINANCIEROS)	29
2.6. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES.....	30
CAPITULO III: RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	31
3. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	31
3.1. FICHAS TÉCNICAS DE LOS INSTRUMENTOS.....	31
3.2. IDENTIFICACIÓN DE LOS DATOS DEL CONTROL DE LA INVESTIGACIÓN	33
3.3. RESULTADO DE LA ENCUESTA	34
3.4. ANÁLISIS DE FIABILIDAD	89
3.5. PRUEBA DE HIPÓTESIS.....	90
CONCLUSIONES.....	106
RECOMENDACIONES	108
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	109
APENDICE.....	113
Anexo 1	115
Anexo 2	117
Anexo 3	119
Anexo 4	121

LISTA DE TABLAS

Tabla 1 Datos demográficos	34
Tabla 2 Nivel de estrés laboral.....	35
Tabla 3 P1 Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo en el servicio	36
Tabla 4 P3 Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otro día de trabajo me siento cansado.....	37
Tabla 5 P6 Siento que trabajar todo el día me cansa.....	38
Tabla 6 P8 Siento que el trabajo que realizo todos los días me cansa.....	39
Tabla 7 P16 Siento que el trabajar en contacto directo con las personas me cansa.....	40
Tabla 8 P13 Me siento frustrado por mi trabajo.....	41
Tabla 9 P12 Me siento con pocas energías al finalizar mi trabajo.....	42
Tabla 10 P14 Siento que dedico demasiado tiempo a mi trabajo.....	43
Tabla 11 P20 Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades.....	44
Tabla 12 P2 Cuando termino mi jornada en el servicio me siento vacío.....	45
Tabla 13 P15 Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis compañeros de trabajo.....	46
Tabla 14 P10 Siento que me he vuelto más duro con la gente.....	47
Tabla 15 P11 Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.....	48
Tabla 16 P5 Siento que trato a algunos compañeros de trabajo como si fueran objetos impersonales.....	49
Tabla 17 P22 Me parece que los compañeros de trabajo me culpan de sus problemas.....	50
Tabla 18 P18 No me siento estimulado después de haber trabajado con mis compañeros de trabajo.....	51
Tabla 19 P19 Creo que no consigo cosas valiosas en mi trabajo.....	52
Tabla 20 P17 Siento que no puedo crear con facilidad un clima agradable con mis compañeros de trabajo.....	53
Tabla 21 P21 Siento que en mi trabajo los problemas emocionales no son tratados de forma adecuada.....	54
Tabla 22 P9 Siento que no estoy influyendo positiva en la vida de otras personas a través de mi trabajo.....	55
Tabla 23 P4 Siento que no puedo entablar relaciones con los compañeros de trabajo fácilmente.....	56
Tabla 24 P7 Siento que no trato con mucho respeto los problemas de mis compañeros de trabajo.....	57
Tabla 25 Nivel de desempeño laboral.....	58

Tabla 26 P1 Hago solo lo que me ordenan.	59
Tabla 27 P4 Hago bien mi trabajo cuando estoy bajo presión.	60
Tabla 28 P6 Ayudo a tomar decisiones para lograr metas.	61
Tabla 29 P7 Doy confianza para lograr objetivos.	62
Tabla 30 P12 Soy dinámico y pro-activo con las actividades en mi centro de trabajo.	63
Tabla 31 P16 Espero una recompensa.	64
Tabla 32 P19 Tengo un nivel de atención adecuado.	65
Tabla 33 P21 Interrumpo constantemente el trabajo de otros.	66
Tabla 34 P22 Hago caso a las influencias externas.	67
Tabla 35 P27 Tengo buena memoria.	68
Tabla 36 P2 Me interesa la forma como se lleva la institución.	69
Tabla 37 P5 Soy atento y cortés con mis compañeros de labor.	70
Tabla 38 P9 Me preocupo por mi centro de trabajo.	71
Tabla 39 P11 Ayudo a mantener la buena apariencia de mi centro de trabajo.	72
Tabla 40 P15 Soy cuidadoso con las instalaciones de mi centro de trabajo.	73
Tabla 41 P18 Mantengo y conservo mi puesto siempre ordenado.	74
Tabla 42 P20 Ayudo a detectar errores en mi centro de trabajo.	75
Tabla 43 P24 Tengo una actitud cuidadosa con mi material de trabajo.	76
Tabla 44 P28 Cuando veo algo inadecuado que afecte mi centro de trabajo, lo reporto.	77
Tabla 45 P30 Se llamar la atención cuando veo el uso inadecuado de recursos.	78
Tabla 46 P3 Acepto críticas constructivas con mi labor.	79
Tabla 47 P8 Tengo iniciativa.	80
Tabla 48 P10 Demuestro tener formación adecuada.	81
Tabla 49 P13 Me expreso apropiadamente.	82
Tabla 50 P14 Conozco mi trabajo.	83
Tabla 51 P17 Tengo temor de pedir ayuda.	84
Tabla 52 P23 Deseo aprender nuevas cosas.	85
Tabla 53 P25 Sé cuándo hacer y hago sugerencias.	86
Tabla 54 P26 Me gusta la labor que realizo.	87
Tabla 55 P29 Aplico criterio al tomar decisiones.	88
Tabla 56 Cruce entre el desempeño laboral y el nivel de estrés.	89
Tabla 57 Interpretación del alfa de Cronbach.	90
Tabla 58 Análisis de fiabilidad de la encuesta.	90

Tabla 59 Pruebas de normalidad.....	91
Tabla 60 Correlación entre el estrés laboral y el cumplimiento de las metas y objetivos.	92
Tabla 61 Correlación entre el estrés laboral y el compromiso con la empresa.	94
Tabla 62 Correlación entre el estrés laboral y la satisfacción en el puesto y crecimiento personal.....	96
Tabla 63 Correlación entre el desempeño laboral y el cansancio emocional.....	98
Tabla 64 Correlación entre el desempeño laboral y la despersonalización de los trabajadores.....	100
Tabla 65 Correlación entre el desempeño laboral y la realización personal	102
Tabla 66 Correlación entre el estrés laboral y el desempeño laboral.....	104

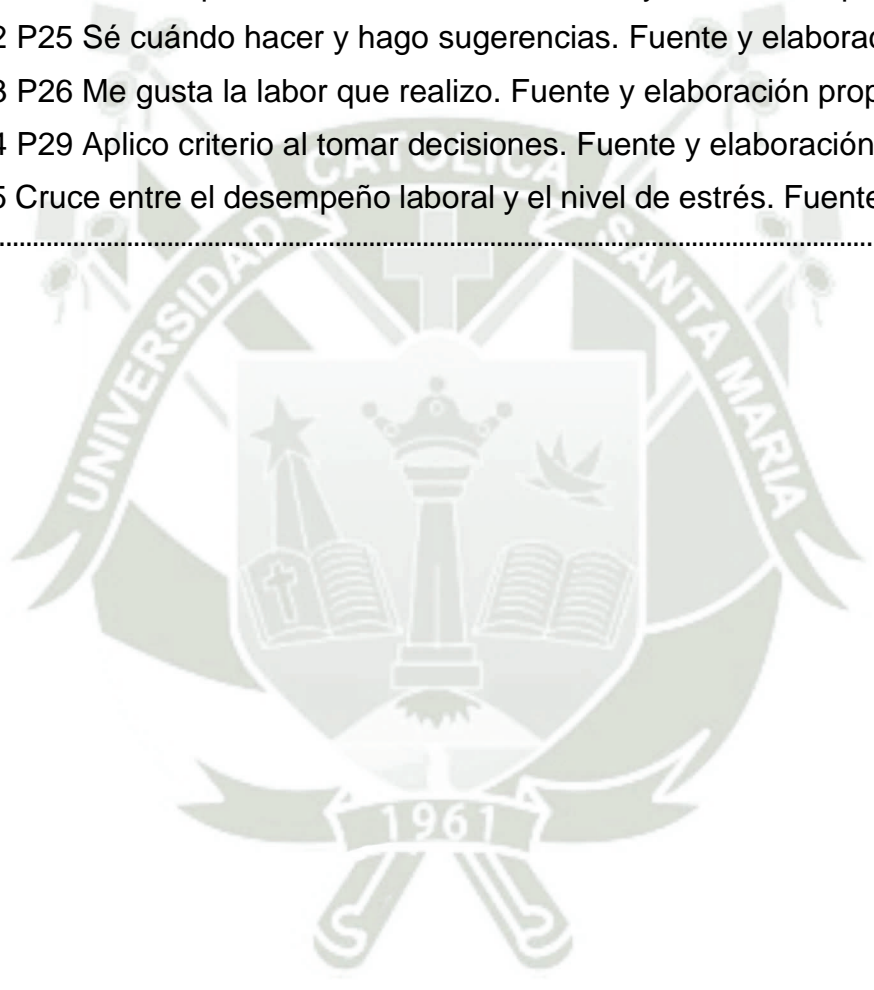


Lista de Figuras

Figura 1 Nivel de estrés laboral	35
Figura 2 P1 Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo en el servicio. Fuente y elaboración propia	36
Figura 3 P3 Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otro día de trabajo me siento cansado. Fuente y elaboración propia.....	37
Figura 4 P6 Siento que trabajar todo el día me cansa. Fuente y elaboración propia	38
Figura 5 P8 Siento que el trabajo que realizó todos los días me cansa. Fuente y elaboración propia	39
Figura 6 P16 Siento que el trabajar en contacto directo con las personas me cansa. Fuente y elaboración propia	40
Figura 7 P13 Me siento frustrado por mi trabajo. Fuente y elaboración propia.....	41
Figura 8 P12 Me siento con pocas energías al finalizar mi trabajo. Fuente y elaboración propia.....	42
Figura 9 P14 Siento que dedico demasiado tiempo a mi trabajo. Fuente y elaboración propia	43
Figura 10 P20 Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades. Fuente y elaboración propia	44
Figura 11 P2 Cuando termino mi jornada en el servicio me siento vacío. Fuente y elaboración propia	45
Figura 12 P15 Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis compañeros de trabajo. Fuente y elaboración propia.....	46
Figura 13 P10 Siento que me he vuelto más duro con la gente. Fuente y elaboración propia.....	47
Figura 14 P11 Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente. Fuente y elaboración propia.	48
Figura 15 P5 Siento que trato a algunos compañeros de trabajo como si fueran objetos impersonales. Fuente y elaboración propia	49
Figura 16 P22 Me parece que los compañeros de trabajo me culpan de sus problemas. Fuente y elaboración propia	50
Figura 17 P18 No me siento estimulado después de haber trabajado con mis compañeros de trabajo. Fuente y elaboración propia.....	51
Figura 18 P19 Creo que no consigo cosas valiosas en mi trabajo. Fuente y elaboración propia.....	52
Figura 19 P17 Siento que no puedo crear con facilidad un clima agradable con mis compañeros de trabajo. Fuente y elaboración propia.....	53
Figura 20 P21 Siento que en mi trabajo los problemas emocionales no son tratados de forma adecuada. Fuente y elaboración propia.....	54

Figura 21 P9 Siento que no estoy influyendo positiva en la vida de otras personas a través de mi trabajo. Fuente y elaboración propia.....	55
Figura 22 P4 Siento que no puedo entablar relaciones con los compañeros de trabajo fácilmente. Fuente y elaboración propia.....	56
Figura 23 P7 Siento que no trato con mucho respeto los problemas de mis compañeros de trabajo. Fuente y elaboración propia.....	57
Figura 24 Nivel de desempeño laboral. Fuente y elaboración propia.....	58
Figura 25 P1 Hago solo lo que me ordenan. Fuente y elaboración propia.	59
Figura 26 P4 Hago bien mi trabajo cuando estoy bajo presión. Fuente y elaboración propia.....	60
Figura 27 P6 Ayudo a tomar decisiones para lograr metas. Fuente y elaboración propia.....	61
Figura 28 P7 Doy confianza para lograr objetivos. Fuente y elaboración propia.	62
Figura 29 P12 Soy dinámico y pro-activo con las actividades en mi centro de trabajo. Fuente y elaboración propia.	63
Figura 30 P16 Espero una recompensa. Fuente y elaboración propia.	64
Figura 31 P19 Tengo un nivel de atención adecuado. Fuente y elaboración propia.	65
Figura 32 P21 Interrumpo constantemente el trabajo de otros. Fuente y elaboración propia.....	66
Figura 33 P22 Hago caso a las influencias externas. Fuente y elaboración propia... ..	67
Figura 34 P27 Tengo buena memoria. Fuente y elaboración propia.	68
Figura 35 P2 Me interesa la forma como se lleva la institución. Fuente y elaboración propia.....	69
Figura 36 P5 Soy atento y cortés con mis compañeros de labor. Fuente y elaboración propia.....	70
Figura 37 P9 Me preocupo por mi centro de trabajo. Fuente y elaboración propia. ..	71
Figura 38 P11 Ayudo a mantener la buena apariencia de mi centro de trabajo. Fuente y elaboración propia.....	72
Figura 39 P15 Soy cuidadoso con las instalaciones de mi centro de trabajo. Fuente y elaboración propia.....	73
Figura 40 P18 Mantengo y conservo mi puesto siempre ordenado. Fuente y elaboración propia.....	74
Figura 41 P20 Ayudo a detectar errores en mi centro de trabajo. Fuente y elaboración propia.....	75
Figura 42 P24 Tengo una actitud cuidadosa con mi material de trabajo. Fuente y elaboración propia.....	76
Figura 43 P28 Cuando veo algo inadecuado que afecte mi centro de trabajo, lo reporto. Fuente y elaboración propia.	77
Figura 44 P30 Se llamar la atención cuando veo el uso inadecuado de recursos. Fuente y elaboración propia.	78

Figura 45 P3 Acepto críticas constructivas con mi labor. Fuente y elaboración propia.	79
Figura 46 P8 Tengo iniciativa. Fuente y elaboración propia.....	80
Figura 47 P10 Demuestro tener formación adecuada. Fuente y elaboración propia.	81
Figura 48 P13 Me expreso apropiadamente. Fuente y elaboración propia.....	82
Figura 49 P14 Conozco mi trabajo. Fuente y elaboración propia.	83
Figura 50 P17 Tengo temor de pedir ayuda. Fuente y elaboración propia.	84
Figura 51 P23 Deseo aprender nuevas cosas. Fuente y elaboración propia.....	85
Figura 52 P25 Sé cuándo hacer y hago sugerencias. Fuente y elaboración propia..	86
Figura 53 P26 Me gusta la labor que realizo. Fuente y elaboración propia.	87
Figura 54 P29 Aplico criterio al tomar decisiones. Fuente y elaboración propia.	88
Figura 55 Cruce entre el desempeño laboral y el nivel de estrés. Fuente y elaboración propia.....	89



INTRODUCCION

El estrés laboral es una realidad comprobada a nivel organizacional y que se manifiesta usualmente como expresión de fatiga y agobio por parte de los empleados al desarrollar sus funciones dentro de sus lugares de trabajo, y este puede conllevar a una afectación a nivel físico, psicológico y social de los individuos expuestos a su influencia. En este sentido, el estrés laboral ejerce consecuencia negativa en el desempeño laboral de muchos empleados, debido que no le permite ser eficaz y eficiente ante sus responsabilidades.

En el Perú, se ha evidenciado la existencia del estrés laboral y su impacto en el desempeño de los trabajadores, remitiéndose muchos de estos efectos a consecuencias negativas que limitan el cumplimiento de las metas organizacionales y el apalancamiento de la productividad empresarial, tal se considera el caso de algunas empresas ubicadas en Arequipa.

En este orden de ideas, se plantea la presente investigación con el fin de determinar la relación entre estrés laboral con el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Creaciones Urbanas E.I.R.L. de Arequipa, 2021.

Se destaca que el estudio se encuentra estructurado de la siguiente manera: Capítulo I: Planteamiento teórico, que comprende enunciado del problema, descripción del problema, variables, interrogantes básicas, justificación del problema, objetivos de la investigación, marco teórico, definiciones de términos básicos e hipótesis; Capítulo II: Planteamiento operacional, abarca técnicas e instrumento, estructura del instrumento, matriz del instrumento, campo de verificación, estrategia de recolección de datos, recursos necesarios (humanos, materiales, financieros) y cronograma de actividades; Capítulo III: Resultados de la investigación en la que se resaltan fichas técnicas de los instrumentos, identificación de los datos del control de la investigación, resultado de la encuesta y análisis de fiabilidad y finalmente se ubican las conclusiones y recomendaciones del estudio.

CAPITULO I: PLANTEAMIENTO TEORICO

1. PLANTEAMIENTO TEÓRICO

En la actualidad nos encontramos ante una dinámica diaria completamente cambiante, lo que requiere mayor entrega, compromiso y atención por parte de las personas en sus diferentes áreas de desarrollo y más aún si al ámbito laboral se refiere.

En este contexto, el estrés laboral es concebido como una respuesta frente al desbalance entre lo exigido y la capacidad de respuesta (Organización Internacional del trabajo [OIT], 2016). En este sentido, el estrés laboral debe ser entendido como un aspecto inherente a la persona que puede originar cambios en el clima organizacional y el relacionamiento en las organizaciones, agudizada por las exigencias del medio circundante, demanda de inmediatez, precisión y destreza para poder desarrollar nivel de eficiencia, eficacia y productividad de las empresas.

Desde este punto de vista, el estrés laboral es una alteración interna que experimenta el trabajador y afecta su parte biológica, social y psicológica, que acumulado puede conllevar a un agotamiento generalizado, situación que pudiera influir en su desempeño laboral y considerando que los trabajadores son una gran fortaleza dentro de una empresa (Chiavenato, 2000). Cualquier factor de desequilibrio podría afectar de forma negativa el cumplimiento de los objetivos empresariales. Por lo que ambos aspectos estrés y desempeño laboral han sido temas de gran interés para ser estudiados a fin de poder tener antecedentes que expliquen las condiciones y el impacto que pueden producir en la dinámica de la organización, como la productividad, la salud y bienestar de los trabajadores a partir de la prevención de las enfermedades laborales y procurar la buena marcha de la organización.

Vale mencionar, que el Perú no escapa de esta problemática, según Rojas (2018), el 70% de los peruanos que establecen una relación de trabajo sufren estrés laboral. Presentándose este planteamiento como un aspecto difícil de negar, puesto que es notorio que el Perú es una sociedad en vía de crecimiento y es un reto adaptarse a los constantes cambios y exigencias del entorno, en función de avanzar. Las empresas están obligadas a adaptarse al entorno y con ello sus

empleados, quienes son los que tramitan, gestionan y protagonizan estos cambios, presentándose el estrés laboral con facilidad, generando muchas veces que los empleados bajen sus capacidades de respuestas ante los requerimientos lo que afecta la productividad de las empresas.

En Arequipa, existen muchas empresas en las que posiblemente se ha estado presentando la situación del estrés laboral y su presunta relación con el desempeño laboral. La empresa Creaciones Urbanas E.I.R.L., dedicada a la construcción de urbanismo, donde se pone a prueba el esfuerzo físico e intelectual del trabajador para poder cumplir con las metas y objetivos propuestos, genera condiciones que podrían causar estrés en los trabajadores, por lo que fue de interés determinar en qué medida esta situación ha estado está afectando la productividad de la empresa, siendo estos aspectos los que motivaron la realización de la presente investigación, donde se planteó obtener información actualizada y sistematizada sobre la realidad en cuestión.

1.1. ENUNCIADO DEL PROBLEMA

Relación entre estrés laboral con el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa creaciones urbanas E.I.R.L. de Arequipa, 2021.

1.2. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. CAMPO, ÁREA Y LÍNEA DEL PROBLEMA

Campo: Ciencias Sociales

Área: Administración

Línea: Gestión del talento humano

1.2.2. TIPO DE PROBLEMA

De acuerdo a Kerlinger (1975), el problema de investigación general tiene que plantearse adecuadamente y sin ambigüedad, además implica la posibilidad de prueba empírica, en otras palabras, que sea comprobable en la realidad. En esta investigación se considera lo siguiente:

Tipo: Aplicada (Arias, 2012)

Nivel: Correlacional (Arias, 2012)

Diseño: Cuantitativa Correlacional (Arias, 2012)

1.2.3. VARIABLES

1.2.3.1. ANÁLISIS DE VARIABLES: SEGÚN EL TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN.

Siendo la investigación de nivel correlacional y con un enfoque cuantitativo (Hernández y Mendoza, 2018), las variables estudiadas de estrés laboral y desempeño laboral fueron medidas mediante una encuesta con escala Likert de 5 niveles de valoración ordinal, siendo estas del tipo discreta

1.2.3.2. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES (VARIABLES, SUBVARIABLES, INDICADORES Y MEDIOS)

- **Variable independiente:** Estrés laboral

- **Definición nominal:**

El estrés laboral podría ser considerado como una contestación que se refleja en lo físico y emocional producido por un desgaste que pudiera ser producido por un desbalance entre lo exigido y la capacidad de respuesta (OIT, 2016).

• **Definición Operacional:**

El estrés en los trabajadores de la empresa en cuestión, en este estudio fue considerado como una tensión producida a nivel físico y mental por las diferentes demandas a nivel laboral, que en su diario desempeño deben ser cubiertas en condiciones inadecuados o que otorgan una responsabilidad muy grande. Para calcular los niveles de estrés se utilizó una escala de alto, medio y bajo a través del inventario de Maslach.

• **Variable dependiente:** Desempeño laboral

• **Definición nominal:**

El desempeño laboral puede ser considerado como la puesta en práctica de las acciones realizadas por los trabajadores para alcanzar las metas institucionales. Considerándose que el desempeño laboral se debe asumir como una gran fortaleza dentro de una empresa (Chiavenato, 2000).

• **Definición Operacional:**

En este estudio se hizo referencia a las funciones, roles y actividades que cumplen los trabajadores de la empresa abordada, encontrándose estas relacionados directamente con el éxito de la empresa

1.2.3.3. MATRIZ DE CONSISTENCIA

MATRIZ DE CONSISTENCIA								
PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	VARIABLES	SUBVARIABLES / DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	TECNICAS	INSTRUMENTOS
PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPOTESIS GENERAL	V.I.					
RELACIÓN ENTRE ESTRÉS LABORAL CON EL DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA CREACIONES URBANAS E.I.R.L. DE AREQUIPA, 2021	Determinar la relación del Estrés laboral con el Desempeño laboral, en los trabajadores de la empresa Creaciones Urbanas E.I.R.L. de Arequipa, 2021	Dado que pueden existir factores que influyen en el estrés laboral de los trabajadores de la empresa Creaciones Urbanas E.I.R.L. de Arequipa, 2021. Es probable que, exista una correlación estadísticamente significativa entre el estrés laboral con el cumplimiento de las metas y objetivos dentro del desempeño laboral de los trabajadores de la empresa abordada.	Estrés Laboral	Cansancio emocional	Agotamiento emocional	1,3,6,8, 16	ENCUESTA	CUESTIONARIO
					Frustración	13		
					Sobre carga de trabajo	14,20		
					Vacío emocional	2		
				Despersonalización	Apatía	15		
					Dureza	10,11		
					Culpabilidad	22		
				Realización personal	Estimulo	18		
					Logros	19		
					Control	17 y 21		
Influencia	9							
			V.D.	Cumplimiento de metas y objetivos	Habilidades	1,4		

			Desempeño laboral	Participación	6,7,12	
				Acciones dirigidas para el cumplimiento de objetivos	19 y 29	
				Barreras en el trabajo	21, 22 y 27	
			Compromiso con la empresa	Involucramiento	22,23,28,39 y 41	
				Empatía	21, 41	
				Sentido de pertenencia	31,32,33,34,27,28,35,39	
			Satisfacción en el puesto y crecimiento personal	Motivación	16,23	
				Criticas/aportes	2,25	
				Iniciativa	8	
				Colaboradores	10,13,14 y 26	
				Identificación con el puesto	17	

Fuente y elaboración propia.

1.2.4. INTERROGANTES BÁSICAS

1.2.4.1. INTERROGANTE GENERAL

¿Cómo se relaciona el Estrés laboral con el Desempeño laboral, en los trabajadores de la empresa Creaciones Urbanas E.I.R.L. de Arequipa, 2021?

1.2.4.2. INTERROGANTES ESPECÍFICAS

¿Cuál será la correlación entre el estrés laboral y el cumplimiento de las metas y objetivos dentro del desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Creaciones Urbanas E.I.R.L. de Arequipa, 2021?

¿Cuál será la correspondencia entre el estrés laboral y el compromiso con la empresa según el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Creaciones Urbanas E.I.R.L. de Arequipa, 2021?

¿Cuál será la reciprocidad entre el estrés laboral y la Satisfacción en el puesto y crecimiento profesional según el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Creaciones Urbanas E.I.R.L. de Arequipa, 2021?

¿Cómo será la correlación entre el desempeño laboral y cansancio emocional de los trabajadores de la empresa Creaciones Urbanas E.I.R.L. de Arequipa, 2021?

¿Cómo será la correlación entre el desempeño laboral y despersonalización de los trabajadores de la empresa Creaciones Urbanas E.I.R.L. de Arequipa, 2021?

¿Cómo será la correlación entre el desempeño laboral y realización personal de los trabajadores de la empresa Creaciones Urbanas E.I.R.L. de Arequipa, 2021?

1.3. JUSTIFICACIÓN DEL PROBLEMA

La competencia en el mercado se hace cada vez más fuerte y requiriendo un esfuerzo mayor para que las empresas logren sus objetivos. El estrechamiento de los márgenes comerciales y la difícil tarea de encontrar ventajas competitivas, han convertido al cliente en un recurso estratégico clave para las empresas abordadas. Esta demanda ha generado usualmente el estrés laboral, afectando el desempeño laboral, lo cual representa una situación con incidencia negativa en el cumplimiento de los objetivos de la organización. Por lo que ante esta situación surgió la iniciativa de la ejecución de la presente investigación con el fin de determinar la relación entre el estrés y el desempeño laboral, la cual cuenta con las siguientes justificaciones:

Justificación teórica

La presente investigación en su realización fue muy fructífera a nivel teórico, puesto que, por medio de sus resultados, se logró contar con un material informativo de relevancia de gran utilidad para el reforzamiento de investigaciones futuras, a la vez que también se estimó pueda abrir nuevas interrogantes de investigación.

Justificación práctica

Esta investigación fue de gran relevancia porque permitió determinar la relación existente entre el estrés emocional y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa objeto de estudio, los resultados obtenidos fueron de bienestar para la empresa y sus trabajadores, puesto que se estudian variables decisorias en su proceso de productividad.

Justificación metodológica

Dentro de este contexto, se consideró que esta fue una investigación diseñada y planteada siguiendo lineamientos procedimentales del método científico que le proporcionó rigurosidad y carácter ético, lo cual permitió alcanzar resultados en correspondencia con la realidad del fenómeno objeto de estudio, creando las relaciones pertinentes entre las variables abordadas.

Originalidad

Son pocos los estudios que tratan las variables de este estudio y en Arequipa no se ubicaron antecedentes, por lo que se consideró que este ha sido un trabajo original.

Relevancia

Se justificó porque a partir de las conclusiones y recomendaciones determinadas en este estudio, se plantearon estrategias para mejorar las condiciones de trabajo, así mismo la producción y productividad de la empresa; lo que beneficio tanto a los trabajadores como a los empresarios.

Actualidad

El contexto actual, ha sido una situación que ha acentuado el estrés en los trabajadores en general, situación que se ha convertido en preocupación de autoridades gubernamentales, dirigentes de trabajadores y el empresariado en general.

Viabilidad

Se consideró que fue posible la realización de este estudio porque se contó con el apoyo técnico de la universidad, con la participación de la empresa donde se realizó y los autores asumieron el costo que se generó para la realización del estudio, demostrando también que tuvieron interés y estuvieron motivados para el desarrollo de esta tesis.

1.4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.4.1. OBJETIVO GENERAL

Determinar la relación del Estrés laboral con el Desempeño laboral, en los trabajadores de la empresa Creaciones Urbanas E.I.R.L. de Arequipa, 2021

1.4.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Establecer la correlación entre el estrés laboral y el cumplimiento de las metas y objetivos dentro del desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Creaciones Urbanas E.I.R.L. de Arequipa, 2021

- Identificar la correspondencia entre el estrés laboral y el compromiso con la empresa según el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Creaciones Urbanas E.I.R.L. de Arequipa, 2021.
- Establecer la reciprocidad entre el estrés laboral y la Satisfacción en el puesto y crecimiento profesional según el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Creaciones Urbanas E.I.R.L. de Arequipa, 2021.
- Establecer la correlación entre el desempeño laboral y cansancio emocional de los trabajadores de la empresa Creaciones Urbanas E.I.R.L. de Arequipa, 2021
- Establecer la correlación entre el desempeño laboral y despersonalización de los trabajadores de la empresa Creaciones Urbanas E.I.R.L. de Arequipa, 2021
- Establecer la correlación entre el desempeño laboral y realización personal de los trabajadores de la empresa Creaciones Urbanas E.I.R.L. de Arequipa, 2021

1.5. MARCO TEÓRICO

1.5.1. MARCO CONCEPTUAL

1.5.1.1. Variable: estrés laboral

a) Estrés laboral:

Según la OIT (2016), el estrés podría ser considerado como una contestación que se refleja en lo físico y emocional producido por un desgaste que pudiera ser producido por un desbalance entre lo exigido y la capacidad de respuesta. Es decir, el estrés es una alteración que se puede experimentar a nivel físico y psicológico por las personas y que se genera por la sensación de posible incapacidad o limitación de actuar y cubrir expectativas planteadas con respecto a requerimientos propuestos, siendo esto un elemento que crea un desequilibrio interno en los individuos.

Dentro de este marco de ideas, al referir el estrés laboral, según la OIT (2016), se hace alusión a aquella situación de incomodidad interna que se puede generar en los empleados, lo cual se encuentra ligado a las exigencias laborales dentro de la organización donde presten sus servicios como colaboradores y los recursos disponibles a nivel material, físicos, emocionales e intelectuales para cubrir las expectativas y dar respuestas.

En este sentido el estrés laboral se desencadena por acción directa de la dinámica laboral, donde se pudieran estar desarrollando climas organizacionales y mandatos que generen desequilibrios internos en sus actores, por presiones de diferentes índoles al momento de brindar respuestas ante ciertos eventos o requerimientos y se constituye en la inseguridad de su desenvolvimiento empresarial.

b) Dimensiones de estrés laboral

Según Maslach y Jackson en 1981, autores muy reconocidos en el contexto científico por sus postulados en cuanto a la definición de Burn-out, citado por Coduti et al. (2013) destacan tres dimensiones fundamentales para poder estudiar y evaluar los niveles de estrés laboral, como lo son: el cansancio emocional, despersonalización y sentimiento de inadecuación y disminución de la realización personal en el trabajo.

- **Cansancio emocional (EE):** este es considerado como la sensación de agotamiento que pudiera presentar el trabajador al momento de realizar sus actividades, así como también se pudiera presentar como esa incapacidad de dar respuestas oportunas a sus demandas, y se puede manifestar a nivel biológico y psicológico.
- **Despersonalización (DP):** se puede explicar cómo la indolencia del trabajador ante su entorno laboral es un proceso interno de deshumanización donde la apatía y la falta de sentido de pertenencia se hacen presente en el colaborador, por lo que su servicio es prestado desde una actitud negativa, de forma hostil, sin mística, ni dedicación.

- **Sentimiento de inadecuación y disminución de la realización personal en el trabajo (PA):** este es una dimensión que se encuentra reflejada en el trabajador cuando se genera de manera interna un sentimiento de incapacidad e inconformidad con las labores realizadas y que conducen al colaborador a internalizar un desarrollar procesos psicológicos nocivos para su salud mental como lo pueden ser baja autoestima, escasas o nulas relaciones interpersonales, entre otras.

Dentro de este orden de ideas, Coduti et al. (2013) refieren que no existe un orden de aparición de estas dimensiones, sin embargo, consideran según su estudio que se presentó el orden planteado según la bibliografía citada, primero el cansancio, luego la despersonalización y finalmente el sentimiento de inadecuación personal. Siendo que en su planteamiento se puede ver reflejado una lógica sistemática de patrones psicológicos que inician posiblemente con la vacuidad y el agotamiento ante realidades que se pueden volver para muchas personas agobiantes por su reiterada práctica y exigencias, internalizándose posteriormente a tal sentido de que se asumen conductas y comportamiento que forman estructuras mentales nuevas que pudieran ser patologías a nivel psicológicas y hasta físicas.

c) **Causas del estrés laboral**

Son muchas las causas que pudieran estar generando niveles de estrés laboral, lo cual es muy perjudicial para el logro de los objetivos de una organización, por lo que estas deben ser consideradas dentro de la dinámica de una empresa. Al respecto, Organización Mundial de la Salud (OMS, 2004) destacan las siguientes, como las más comunes.

- Asignación de responsabilidades laborales en exceso
- Sobre carga de trabajo.
- Relaciones interpersonales tóxicas en el área de trabajo
- Inadecuadas condiciones de trabajos a nivel de infraestructura y material

Dentro de este contexto se destaca que se hace necesario que, dentro de la dinámica laboral, exista una estructura bien fundamentada y acordada por medio de manuales de cargos, de convivencia, y se atiendan los posibles brotes de estrés laboral para así garantizar productividad, eficacia y eficiencia en el logro de objetivos y metas.

d) Consecuencias del estrés laboral

Según Coduti et al. (2013) el estrés laboral es una situación alarmante que puede generar acontecimientos desconcertantes y nada normales dentro del ámbito laboral, a la vez que también afecta de manera personal al colaborador a nivel biológico y psicológico. En este sentido, se hace notar que el estrés laboral es una situación que puede afectar a todas las personas que establezcan una relación de trabajo, lo cual repercutiría no solo en la empresa sino también en la individualidad del ser del colaborador.

Dentro de este contexto, OMS (2004), destacan las siguientes, como las más comunes, a nivel individual.

- Desarrollo de malestares físicos, enfermedades y patologías psicológicas.
- Dificultades a nivel motor y cognitivo.
- Afectaciones sexuales y del sistema inmunológico.

Se refleja lo variado de las consecuencias a nivel individual que puede sufrir una persona con relación al estrés laboral, puesto que cuando un individuo está sometido a dichas alteraciones muchas veces se le hace complicado distanciar su vida cotidiana de su actuación laboral, siendo entonces que se vea afectado de manera general.

También la OMS (2004), destaca las siguientes, como las más comunes, a nivel empresarial.

- Abandono de los puestos de trabajo.
- Caída de los niveles de productividad y calidad empresarial.
- Constantes rotaciones de trabajadores, lo que dificulta se cree una estructura organizativa sólida y experimentada dentro de la empresa.

Se hace imperativo que dentro de la empresa se tomen en consideración el estrés laboral como un factor de amenaza para la consolidación de esta, puesto que esta es una variable que ataca a los colaboradores en cualquier puesto de trabajo y sus consecuencias se traducen en negativas para la organización siempre alterando la conquista y logro de metas fundamentales.

e) Prevención del estrés laboral

La prevención del estrés es una acción que debe ser asumida por parte del colaborador, así como también por la empresa ya que se ha demostrado que el mismo es contraproducente de manera individual y empresarial. Al respecto, OMS (2004), menciona algunas pautas de prevención:

- Buena alimentación, por medio de una dieta sana y equilibrada.
- Realizar actividad física.
- Aprender a separar el trabajo de nuestras demás áreas de vida.
- Dormir las horas reglamentarias.
- Realizar actividades de disfrute.

Vale mencionar que estas acciones son fundamentales para que el trabajador fomente estados de equilibrios emocionales y físicos a la vez que se nutre para tener apertura y flexibilidad en los diferentes ámbitos de su vida.

A nivel empresarial, Coduti et al. (2013) señalan las siguientes medidas de prevención contra el estrés laboral:

- La ergonomía del trabajo.
- Elaboración de manuales de cargo.
- Formación y capacitación para los trabajadores.
- Brindar de apoyo de salud ocupacional a los trabajadores.

Es de resaltar que la prevención del estrés laboral es de gran relevancia por lo que es obligación de toda empresa procurar la comodidad del empleado de acuerdo con la realización de sus funciones, siendo esto

vital para garantizar bienestar en la consecución de las metas institucionales y el logro eficiente de las mismas.

1.5.1.2. Variable: El desempeño laboral

a) Desempeño laboral

El desempeño laboral, según Chiavenato (2000) puede ser considerado como la puesta en práctica de las acciones realizadas por los trabajadores para alcanzar las metas institucionales. Considerándose que el desempeño laboral se debe asumir como una gran fortaleza dentro de una empresa. al respecto, se resalta, que el hombre es el protagonista de la trama organizacional, y el elemento principal para operativizar las acciones dentro de las organizaciones, siendo que es este con su desenvolvimiento quienes sientan las bases para el logro de objetivos.

También, Chiavenato (2007) menciona el desempeño laboral es un elemento fundamental por medio del cual se alcanzan niveles de productividad y eficiencia dentro de la empresa. a lo que hay que argumentar que este es un aspecto que se debe mantener en supervisión a la vez que se le garantizan y disponen los elementos necesarios a los empleados para que estos puedan fortalecer la cultura, expectativas y metas organizacionales.

b) Elementos del desempeño laboral:

El desempeño laboral es concebido como la columna vertebral de la empresa, por lo que es necesario tomar en consideración que en su desarrollo se encuentran inmersos elementos que determinan su actuar. Entre estos elementos se resaltan:

- **El cumplimiento de metas y objetivos:** Según Chiavenato (2011), hace referencia al hecho del logro de metas y objetivos que se corresponden a las expectativas de la organización. En este sentido, se plantea como un elemento de primacía y gran relevancia, porque en su ejecución y logro descansa el buen desempeño de la labor realizada por los servidores, en esta fase es recomendable que se pueda estimular la participación activa de los trabajadores para que estos se estimulen en

desarrollar todas las habilidades organizativas que requiere para desenvolverse de manera efectiva, superando barreras y limitaciones.

- **Compromiso:** Según Balvín (2018), al hablar del compromiso se hace énfasis a la responsabilidad asumido por los colaboradores para con la empresa. Es decir, se trata de la toma de consciencia del trabajador con respecto a su actuación dentro de la empresa y sus tareas asumidas, donde se espera que este desarrolle un proceso de empatía, involucramiento y el sentido de pertenencia, aspectos claves para el empoderamiento laboral y la superación de las expectativas laborales.
- **Satisfacción del trabajo y crecimiento personal:** Según Chiavenato (2007), hace referencia que hace referencia a características personales e internas de los colaboradores. Por lo que se podría mencionar que este aspecto es el detonante para que los trabajadores desarrollen una serie de emociones y sentimientos positivos o negativos con respecto a su empleo, manifestándose en la forma como estos se identifican con su puesto de trabajo, desarrollan iniciativa, muestran apertura para la aceptación de críticas, aportes y sugerencias, como desarrollan su motivación, entre otros.

c) Evaluación del desempeño laboral:

Al ser demostrado la importancia del desempeño laboral, se hace necesario que concebir la evolución esta variable, sobre lo cual Rodríguez (2011), hace referencia que es un proceso que debe darse de manera sistemático, lógico y reflexionado con el fin de determinar los requerimientos para valorar, cualificar o cuantificar el desempeño del trabajador con relación a sus metas laborales. En este sentido la evaluación del desempeño laboral se presenta como una herramienta maestra tanto para el diagnóstico como para la intervención o ejecución de planes estratégicos organizacionales con miras a apalancar el éxito institucional.

d) Ventajas de evaluación del desempeño laboral.

Son muchas las ventajas aportadas al considera realizar una evaluación del desempeño laboral de cualquier estructura organizativa, al respecto Rodríguez (2011), menciona las siguientes:

- Desarrollo de climas organizacionales empáticos y armónico.
- Se aumenta la productividad empresarial.
- Se canalizan de manera positiva las habilidades, destrezas y actitudes de los empleados.
- Permite desarrollar planes de motivación y reconocimiento para el personal.
- Es la base para fomentar sentido de pertenecía.
- Se detectan posibles limitaciones y barreras dentro del ámbito laboral.

Dentro de este marco de ideas, se vislumbra las bondades de poder realizar este proceso de evaluación de desempeño, presentándose como un proceso donde hay mucho que ganar y muy poco que perder, enfocado principalmente para potencia a la institución y garantizar éxitos.

1.5.4. ANTECEDENTES

Antecedentes internacionales

Amaya et al. (2019) en su tesis titulada: Impacto del estrés laboral en el bienestar de los empleados del área de fidelización de empresas de Emtelco. Colombia. Cuyo objetivo fue: determinar el impacto del estrés laboral en el bienestar de los empleados. La metodología fue desarrollada por medio de un enfoque Cuantitativo, no experimental, tipo descriptivo, la muestra fue de 40 empleados. Para recolectar información se empleó un Cuestionario de Problemas Psicosomáticos, y los datos se analizaron por medio de la estadística descriptiva, en Microsoft Excel, y la hoja de cálculo de Google drive. Resultados: un 85.4% dijo que si creen que el estrés afecta su entorno familiar. Se concluyó que los trabajadores de la empresa en cuestión consideran que carga laboral influye en su vida y su desarrollo normal.

Riquelme et al. (2018) escribieron su tesis: Relación entre las condiciones de trabajo y estrés laboral en madres académicas de la Universidad del Bío-Bío, sede Chillán - Concepción 2018. Chile. El objetivo planteado fue: determinar la relación entre las condiciones de trabajo y estrés. El Método y material, fue determinado por medio de un Estudio correlacionar, de corte transversal, con una muestra de 61 participantes, el análisis estadístico se efectuó por medio de pruebas paramétricas y no paramétricas. Entre los resultados se expresa que El 34,4% manifestó tener óptimas condiciones de trabajo, el 85,2% presentó nivel de estrés bajo. Se concluye que se aprecian correlaciones inferiores a 0,44 destacándose “entorno social” con “falta de cohesión” (-0,426, p) al evaluar las relaciones entre las dimensiones de condiciones de trabajo y nivel de estrés.

Heno et al. (2018) en el estudio titulado: Causas del estrés laboral en los trabajadores caso “Centinela”, de la compañía de seguridad y vigilancia privada de diciembre 2017 a junio 2018 en Colombia. Cuyo objetivo fue: explicar las causas del estrés laboral a partir de las demandas y controles de tipo psicosocial de los casos mencionados. La metodología se llevó a cabo por medio de una investigación descriptiva, no experimental, una muestra de 53 empleados, la técnica a empleada fue el cuestionario demanda-control de Karasek. Se resalta como resultados que el 94.33% de la población manifiesta no tener autonomía laboral. Se concluye que una de las principales génesis del estrés laboral en la población encuesta se debe a que estos no cuentan con libertad ni autonomía para desarrollar sus tareas y actividades, lo cual le genera mucha presión interna

Burbano (2017) en el estudio referente al: El Estrés Laboral y su influencia en el Desempeño de los colaboradores de la Compañía de Seguros Sweaden S.A. de Ecuador. Cuyo objetivo fue: analizar la influencia del Estrés Laboral con el Desempeño de los trabajadores. El método fue dado por un enfoque cuantitativo, una investigación descriptiva, Diseño de la investigación no experimental, la población fue de 50 empleados. Los resultados obtenidos que el 94% refleja un bajo nivel de estrés, un 2%, un Nivel Intermedio y el 4%, un Nivel de Estrés. Se concluye que los trabajadores presentan un bajo nivel de estrés y que estos cuentan a nivel

físico, psicológico y conductual con buena salud por lo que se encuentran en condiciones de responder a las exigencias del trabajo

Sarsosa y Charria (2017) en su tesis: Estrés laboral en personal asistencial de cuatro instituciones de salud nivel III de Cali, Colombia. Colombia. Este tuvo como objetivo: identificar el nivel de estrés laboral en personal mencionado. El Material y método se determinó por medio de una investigación tipo descriptivo, transversal, la muestra fue de 595 participantes. Resultados: se reflejó por medio del puntaje total reflejado que los síntomas del estrés fisiológico son muy altos, con un puntaje de 28,6. Se concluye: que la presencia del estrés en la población objeto de estudio es alto y puede asociarse al tipo de trabajo que realizan.

Nacionales

Bardales (2018) realizó un estudio sobre: Influencia del estrés laboral en el desempeño del personal administrativo de la sede del Gobierno Regional De Amazonas – 2018. Perú. El objetivo fue: establecer la influencia del estrés laboral en el desempeño del personal administrativo del Gobierno Regional de Amazonas. La metodología se llevó a cabo por medio de una investigación descriptiva, no experimental, con una muestra de 153 trabajadores, el instrumento empleado fueron dos cuestionarios, uno para cada variable. Resultados: se destaca que al correlacionar las variables de estudio se muestra la incidencia del estrés en el desempeño laboral de la población encuestada, donde el personal administrativo en un 28.10 % esta estresado, el 26,80 % poco estresado y el 24.18 % nada estresado. Se concluye que la incidencia significativa del estrés en el desempeño del trabajador.

Collantes y Mamani (2018) desarrollaron un estudio relacionado con: Estrés Laboral y Desempeño Laboral en los Colaboradores la Municipalidad Distrital de Baños del Inca, Cajamarca – 2018. Perú. Cuyo objetivo fue: determinar la relación del estrés laboral en el desempeño laboral. La metodología empleada se destacó por medio de una investigación con un diseño descriptivo - correlación causal. La muestra fue de 32 personas, para la recolección de datos se empleó el SPSS Versión 22. Resultados: se obtuvo

como resultado Chi – Cuadrado de 13,291, con un grado de libertad de 1x1, y un nivel de riesgo de 0,005, de acuerdo con la tabla de distribución del Chi Cuadrado de la prueba a las variables Estrés Laboral y Desempeño. Se concluye afirmando que existe una significancia de $0,000 < 0,5$, reflejando una relación entre las variables, que permite rechazar la hipótesis nula.

Leyva y Soto (2018) en su tesis: Estrés laboral y desempeño de los trabajadores en la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria, Ayacucho en Perú. El propósito fue: determinar la relación entre estrés laboral y desempeño laboral. La metodología estuvo dada por medio de una investigación corresponde a una descriptiva correlacional, no experimental, tipo aplicada, con una muestra de 63 trabajadores, la técnica e instrumento empleado fue la encuesta y el cuestionario. Resultados: se reflejó una incidencia significativa entre las variables de estudio, demostrada por medio de la prueba de correlación de Rho de Spearman, donde el valor de la correlación negativa de $Rho = -0.748$ y la significancia = $0,000 < 0,050$. Se concluye que existe una incidencia negativa del estrés en el desempeño laboral, con un nivel de confianza de 95% lo cual permite aceptar la hipótesis de investigación.

Román (2018) planteó indagar acerca de la Relación entre el estrés y el desempeño laboral en los colaboradores de boticas INKAFARMA del Distrito el Agustino turno tarde, octubre – diciembre 2018. Perú. El objetivo fue: determinar la relación entre el estrés y del desempeño laboral. La Metodología se enmarco en una Investigación aplicativo, correlacional, transversal y diseño no experimental, con una muestra de 75 colaboradores, para recolectar datos se emplearon 2 cuestionarios, 1 para cada variable. Resultado: se obtuvo un chi cuadrado de 0,689 y 0,422 respectivamente reflejando que la inexistencia de una posible relación entre el estrés y el agotamiento emocional y despersonalización con desempeño laboral, también se obtuvo (chi cuadrado 0,044 que permitió visualizar sí existe relación del estrés con la dimensión realización personal de la variable desempeño laboral. En cuanto al nivel de estrés experimentado se denoto que (64,0%) posee un nivel medio de estrés para la relación de agotamiento personal, un (65,3%) despersonalización y un 66,7% realización personal.

Se concluyó que existe una relación estadísticamente significativa entre el estrés y la realización personal.

Puma (2017) en su tesis: Estrés y desempeño laboral de los trabajadores del Centro Salud Materno Infantil Piedra Liza, 2017. Perú. Donde el objetivo fue determinar la relación entre el estrés y el desempeño laboral de los trabajadores. La metodología fue básica, de enfoque cuantitativo, correlacional, transversal. Resultados: la prueba Rho de Spearman (-0.383) prueba significativa con un (p valor=0.000<0.05), permite demostrar una relación inversa entre el estrés y el desempeño laboral. Se concluye que a medida los trabajadores del Centro Salud Materno infantil Piedra Liza, a mayor estrés tienen menor desempeño.

Choquejahuá (2017) en el trabajo de grado: Estrés laboral y su relación con el desempeño laboral del personal administrativo del área de mantenimiento de la Universidad Nacional del Altiplano - Puno, 2016. Perú. El objetivo fue: determinar la relación del estrés laboral y el desempeño laboral del personal. La metodología se enmarcó en una investigación de diseño no experimental, enfoque cuantitativo, con una muestra de 67 trabajadores, los datos fueron procesados Microsoft Excel y SPSS. Resultados: se refleja un coeficiente de correlación de Pearson $r = 0,500^{**} = 50.0\%$ y es significativa en el nivel de 0,01 que permite asumir una relación positiva por lo que se acepta la hipótesis alterna, entre las variables, determinándose que el estrés laboral incide significativamente en el desempeño laboral de la población objeto de estudio. Se concluye que con una significancia de 0,01 que el 50% del estrés experimentado por los encuestados se relaciona con el desempeño laboral de los mismos.

Locales

Zegarra (2021) desarrolló el estudio: Ansiedad y Estrés Laboral en los trabajadores de una entidad pública de salud Arequipa, 2021. Arequipa-Perú. Cuyo propósito fue determinar la correlación entre las variables estudiadas; ansiedad y estrés laboral. La metodología fue cuantitativa, correlacional, básica, trasversal, no experimental con una muestra de 117

colaboradores, la técnica empleada para recolectar datos fue la encuesta y el cuestionario fue el instrumento. Entre los resultados se denoto que 47% de los encuestados poseían ansiedad como rasgos y que el 83.8% no presentaba estrés. Se concluye que dentro de la institución abordada los trabajos experimentan bajos niveles de estrés, por lo que su actuación no se ve limitada por este tipo de elemento.

Ponce y Ramos (2020) en su investigación: Influencia del Estrés Laboral en el Desempeño de los Trabajadores de la Empresa Metaquim, en Arequipa en el año 2018. Cuyo objetivo fue determinar la influencia del estrés en el desempeño laboral. La metodología fue de carácter cuantitativo, no experimental, correlacional, su muestra de 70 personas, la técnica de recolección de datos fue la encuesta y el instrumento el cuestionario. Los resultados indicaron un nivel de desempeño laboral regular en un 57.1% entre los trabajadores convocado, en relación al estrés laboral el 60% dijo era bajo, se indicó un valor de Pearson de $y = -0.40$ mostrando una correlación negativa entre las variables. Se concluyó que el estrés laboral influye de manera negativa en el rendimiento de los colaboradores de la empresa, siendo un aspecto que debe ser controlado para elevar niveles de eficiencia y productividad.

Calla (2019) indagó respecto a: Influencia del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores de la empresa SB Group S.A.C. de Arequipa en el primer semestre del año 2019, en Perú. Resaltando como finalidad determinar como el estrés y el desempeño laboral se relacionan. Su metodología se enmarco como cuantitativa, correlacional, básica, no experimental, con una muestra 80 de personas, siendo la encuesta su técnica de racabación de datos y como instrumento el cuestionario. Se mencionó entre los resultados que el 41% de la población presenta estrés normal, en cuanto al desempeño laboral un 68% lo manifiesta como moderado. Se encontró una significancia de 0.03, demostrándose una relación entre las variables. Se concluye que, a mayor estrés, menor será el rendimiento de los colaboradores, lo cual se expresa en su desempeño laboral, por lo que se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis del investigador afirmando la correlación intuida.

Laqui (2019) en su trabajo: Influencia del nivel de estrés en el desempeño laboral de los trabajadores, de la Microred De Salud Alca Y Cotahuasi. Arequipa- Perú. Se indicó como fin determinar cómo influye el estrés laboral en el desempeño de los colaboradores mencionados. Su metodología fue desarrollada bajo el esquema cuantitativo, no experimental, básico, transversal, con una muestra de 131, empleándose la encuesta como técnica para recabar los datos y el cuestionario como instrumento. Se resaltó como resultados que el 71.76% de los encuestados presentan un nivel moderado de estrés y que el 87.79 expresaron un nivel alto de desempeño laboral, así como también se conoció que una significancia de 0.05 y una correlación de $r = - 0,444$. Se concluye la presencia de una correlación inversa entre las variables abordadas indicándose que, a niveles elevados de estrés, menor desempeño laboral, razones por la cual debe ser parte de la planificación de la organización atacar los niveles de estrés entre los trabajadores para desarrollar su potencial y rendimiento.

Machuca (2018) en su tesis: Estrés y Desempeño Laboral en los Trabajadores de la GREA, Arequipa en el 2018. Desarrollo como objetivo determinar la relación entre estrés y desempeño laboral en la institución mencionada. La metodología fue cuantitativa, correlacional, básica, no experimental, con una muestra de 100 personas, donde la encuesta fue la técnica para recabar información y el cuestionario el instrumento. Entre los resultados se mencionó que el estrés se reflejaba en un 97% como medio y el desempeño laboral en un 53% como eficiente y en el 47% regular, se conoció una correlación entre las variables de -0.234 , con una significancia de 0.05, lo cual establece una relación inversa entre variables de estudio. Se concluye que a mayor estrés laboral en los empleados de la empresa objeto de estudio, se disminuye su desempeño laboral, por lo que se debe desarrollar estrategias tendientes a evitar el estrés laboral para favorecer el desarrollo empresarial.

1.6. DEFINICIONES DE TÉRMINOS BÁSICOS

- **Estrés Laboral:** el estrés podría ser considerado como una contestación que se refleja en lo físico y emocional producido por un desgaste que pudiera ser producido por un desbalance entre lo exigido y la capacidad de respuesta (OIT, 2016).
- **Desempeño Laboral:** el desempeño laboral puede ser considerado como la puesta en práctica de las acciones realizadas por los trabajadores para alcanzar las metas institucionales. Considerándose que el desempeño laboral se debe asumir como una gran fortaleza dentro de una empresa (Chiavenato, 2000).
- **Compromiso:** se hace énfasis a la responsabilidad asumida por los colaboradores para con la empresa (Balvín, 2018).
- **El cumplimiento de metas y objetivos:** hace referencia al hecho del logro de metas y objetivos que se corresponden a las expectativas de la organización (Chiavenato (2011).
- **Satisfacción del trabajo y crecimiento personal:** hace referencia que hace referencia a características personales e internas de los colaboradores (Chiavenato, 2007).
- **Cansancio Emocional (EE):** este es considerado como la sensación de agotamiento, cansancio y vacuidad que pudiera presentar el trabajador al momento de realizar sus actividades (Coduti et al., 2013).
- **Despersonalización (DP):** se puede explicar cómo la indolencia, deshumanización, apatía, dureza e indiferencia del trabajador ante su entorno laboral (Coduti et al., 2013).
- **Sentimiento de Inadecuación y Disminución de la Realización Personal en el Trabajo (PA):** se encuentra reflejada en el trabajador cuando se genera de manera interna un sentimiento de incapacidad e inconformidad con las labores realizadas (Coduti et al., 2013).

1.7. HIPÓTESIS

Hipótesis general:

Dado que pueden existir factores que influyen en el estrés laboral de los trabajadores de la empresa Creaciones Urbanas E.I.R.L. de Arequipa, 2021.

Es probable que, exista una correlación estadísticamente significativa entre el estrés laboral con el cumplimiento de las metas y objetivos dentro del desempeño laboral de los trabajadores de la empresa abordada.



CAPITULO II: PLANTEAMIENTO OPERACIONAL

2. PLANTEAMIENTO OPERACIONAL

2.1. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

Para fines de esta investigación se empleó como técnica de recolección de información a la encuesta que se apoyó en el cuestionario como instrumento de recolección de información de la empresa en cuestión.

2.2. MATRIZ DEL INSTRUMENTO

Variables	Sub Variables (Dimensiones)	Indicadores	Ítems	Escala Valorativa	Instrumento
Y: Estrés Laboral	Cansancio emocional	Agotamiento emocional	1,3,6,8,16	Escala de Likert Nunca= 0 Casi Nunca=1 A veces=2 Casi siempre=3 Siempre=4	Evaluación del estrés laboral - Inventario de Maslach
		Frustración	13		
		Sobre carga de trabajo	14,20		
		Vacío emocional	2		
	Despersonalización	Apatía	15		
		Dureza	10,11		
		Culpabilidad	22		
	Realización personal	Estimulo	18		
		Logros	19		
		Control	17 y 21		
		Influencia	9		
Apertura		4 y 7			
X: Desempeño laboral	Cumplimiento de metas y objetivos	Habilidades	1,4	Escala de Likert Nunca= 0 Casi Nunca=1 A veces=2 Casi siempre=3 Siempre=4	Evaluación de desempeño laboral- Lista de verificación (Chiavenato, 2007)
		Participación	6,7,12		
		Acciones dirigidas para el cumplimiento de objetivos	19,29		
		Barreras en el trabajo	21, 22, 27		
	Compromiso con la empresa	Involucramiento	22,23,28,39,41		
		Empatía	21,41		
		Sentido de pertenencia	31,32,33,34,27,28,35,39		
	Satisfacción en el puesto y crecimiento personal	Motivación	16,23		
		Criticas/aportes	2,25		
		Iniciativa	8		
		Colaboradores	10,13,14 y 26		
Identificación con el puesto	17				

2.3. CAMPO DE VERIFICACIÓN

2.3.1. ÁMBITO

El presente estudio se realizó en la ciudad de Arequipa- Perú.

2.3.2. TEMPORALIDAD

Los datos estudiados corresponden a 12 meses de investigación.

2.3.3. UNIDADES DE ESTUDIO

La población de estudio estuvo conformada por los trabajadores de la empresa Creaciones Urbanas E.I.R.L. de Arequipa, siendo un total de 10 empleados y 92 obreros dando un total de 102 Trabajadores. Siendo que la población estuvo constituida por un número pequeño, se ha considerado que la recogida de información será censal.

2.4. ESTRATEGIA DE RECOLECCIÓN DE DATOS

2.4.1. CRITERIOS PARA EL MANEJO DE RESULTADOS

Para la presente investigación se realizó el empleo de la encuesta y el cuestionario para recolectar los datos necesarios de las variables en estudio de estrés laboral y desempeño laboral. La encuesta fue no probabilística, por conveniencia y no aleatoria por la disponibilidad de los trabajadores de la empresa y la dificultad del tiempo y costo. Considerando el contexto actual a causa de la Pandemia por el COVID 19, se realizó la aplicación de la encuesta de forma virtual a fin de evitar el riesgo a la transmisión.

2.4.2. ORGANIZACIÓN

Una vez recolectados los datos, estos fueron digitados en una hoja de Excel para luego, exportarlos al software SPSS V26, realizándose el análisis descriptivo de las variables y luego procediendo con el análisis correlacional. Para esto se conoció la distribución normal de los datos, el cual estableció el uso del tipo de correlación empleada ya sea Pearson o Spearman. El cálculo de la correlación estuvo sujeta a la prueba de hipótesis con un nivel de significancia del 5%.

2.5. RECURSOS NECESARIOS (HUMANOS, MATERIALES, FINANCIEROS)

a) Presupuesto

Los recursos materiales y financieros que se utilizaron en esta investigación se detallan en el siguiente cuadro de presupuesto:

Actividades	Detalles del requerimiento	Presupuesto
1 Aplicación de los instrumentos / Coordinaciones.	Útiles de escritorio.	S/ 300.00
	Movilidad	S/ 500.00
	Impresiones	S/ 250.00
	Libros	S/ 750.00
	Artículos por internet	S/ 150.00
	Gastos Administrativos	S/ 500.00
Total		S/ 2,450.00

b) Recursos Humanos

Se contó con la participación de los trabajadores de la empresa Creaciones Urbanas E.I.R.L. de Arequipa y como principal recurso humano la investigación realizada por las autoras de la presente tesis.

2.6. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

Nº	Meses Actividades	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
		1	Aprobación del proyecto.	X									
2	Aplicación de los instrumentos.		X										
3	Consolidación de la información en diferentes tablas.			X	X								
4	Redacción de resultados encontrados.					X	X						
5	Análisis de resultados y comparación con las referencias bibliográficas.							X	X				
6	Redacción de la discusión.								X	X			
7	Conclusiones/ Recomendaciones										X		
8	Elaboración del informe final.											X	X

CAPITULO III: RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

3. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. FICHAS TÉCNICAS DE LOS INSTRUMENTOS.

Evaluación del estrés laboral- Inventario de Maslach.

Instrumento	Evaluación del estrés laboral - Inventario de Maslach													
Traducción	No aplica													
Autor	Liliana Marleni Chacón Gallardo													
Institución	Hospital Nacional Hipólito Unanue													
Año	2016.													
Propósito	Determinar la relación entre el estrés laboral y el desempeño del personal técnico de enfermería de emergencia del Hospital Nacional Hipólito Unanue.													
ITEMS	Posee 25 ítems													
Tipo de escala	Escala de Likert													
Tipo de respuestas	Consiste en elegir una alternativa de las que se refieren en cada ítems.													
Tiempo de administración	El cuestionario no tiene un límite de tiempo para su aplicación, sin embargo, puede durar aproximadamente entre 15 a 20 minutos.													
Tipo de administración	Puede ser aplicada de forma individual o colectiva.													
Edad	No específica													
Dimensiones e ítems	Cansancio emocional	1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20.												
	Despersonalización	5, 10, 11, 15, 22, 23, 24, 25.												
	Realización personal	4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21.												
Baremo general del cuestionario	Valor	Nivel de escala												
	0-33	Estrés Bajo												
	34-49	Estrés Medio												
	50-73	Estrés Alto												
Descripción	<p>Está constituido por 25 ítems en forma de afirmaciones, sobre los sentimientos y actitudes del profesional en su trabajo y su función es medir el desgaste profesional. Posee las siguientes dimensiones: cansancio emocional, despersonalización y realización personal.</p> <p>La escala se mide según los siguientes rangos:</p> <p>Valores de medición</p> <table border="0"> <tr> <td>Valor</td> <td>Respuesta</td> </tr> <tr> <td>0</td> <td>Nunca</td> </tr> <tr> <td>1</td> <td>Casi Nunca</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>A veces</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>Casi siempre</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>Siempre</td> </tr> </table>		Valor	Respuesta	0	Nunca	1	Casi Nunca	2	A veces	3	Casi siempre	4	Siempre
Valor	Respuesta													
0	Nunca													
1	Casi Nunca													
2	A veces													
3	Casi siempre													
4	Siempre													
Confiabilidad	Para medir la consistencia interna del instrumento que mide la variable desempeño laboral, se halló el Alfa de Cronbach con el software SPSS, con un valor de 0,885, valor que se considera como altamente confiable para la obtención de datos													
Validación	El instrumento fue sometido a validez de contenido, mediante el juicio de expertos, siendo un total de 3 profesionales, concluyendo que el mismo es aplicable.													
Calificación	Escala de medición variable nivel de estrés Valor 0-33 34-49 50-73	Nivel de escala Estrés Bajo Estrés Medio Estrés Alto												
	Los indicadores de las tres dimensiones quedan especificados en los ítems del propio instrumento, los cuales se suman. Las dos primeras dimensiones son positivas y la última negativa. Las puntuaciones se calificarán con base a la norma americana determinando las categorías de bajo, medio y alto para cada una de las dimensiones, así.													

Nota: Extraído de Chacón (2017).

Evaluación de desempeño laboral

Instrumento	Evaluación de desempeño laboral– Lista de verificación (Chiavenato, 2007)													
Traducción	No aplica													
Autor	Liliana Marleni Chacón Gallardo													
Institución	Hospital Nacional Hipólito Unanue													
Año	2016.													
Propósito	Determinar la relación entre el estrés laboral y el desempeño del personal técnico de enfermería de emergencia del hospital nacional Hipólito Unanue.													
Ítems	Posee 30 ítems													
Tipo de escala	Escala de Likert													
Tipo de respuestas	Consiste en elegir una alternativa de las que se refieren en cada ítems.													
Tiempo de administración	El cuestionario no tiene un límite de tiempo para su aplicación, sin embargo, puede durar aproximadamente entre 15 a 20 minutos.													
Tipo de administración	Puede ser aplicada de forma individual o colectiva.													
Edad	No específica													
Dimensiones e ítems	Cumplimiento de metas y objetivos	1, 4, 6, 7, 12, 16, 19, 21, 22 y 27.												
	Compromiso con la institución	2, 5, 9, 11, 15, 18, 20, 24, 28 y 30.												
	Satisfacción en el puesto y crecimiento profesional	3, 8, 10, 13, 14, 17, 23, 25, 26 y 29.												
Baremo general del cuestionario	<p>Escala de medición variable nivel de desempeño</p> <table border="0"> <tr> <td>Valor</td> <td>Nivel de escala</td> </tr> <tr> <td>37-59</td> <td>Bajo desempeño</td> </tr> <tr> <td>60-81</td> <td>Mediano desempeño</td> </tr> <tr> <td>82-87</td> <td>Alto desempeño</td> </tr> </table>	Valor	Nivel de escala	37-59	Bajo desempeño	60-81	Mediano desempeño	82-87	Alto desempeño					
Valor	Nivel de escala													
37-59	Bajo desempeño													
60-81	Mediano desempeño													
82-87	Alto desempeño													
Descripción	<p>Está constituido por 30 ítems. Posee las siguientes dimensiones: Cumplimiento de metas y objetivos, compromiso con la institución, satisfacción con el puesto y crecimiento profesional</p> <p>La escala se mide según los siguientes rangos:</p> <p>Valores de medición</p> <table border="0"> <tr> <td>Valor</td> <td>Respuesta</td> </tr> <tr> <td>0</td> <td>Nunca</td> </tr> <tr> <td>1</td> <td>Casi nunca</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>A veces</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>Casi siempre</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>Siempre</td> </tr> </table>		Valor	Respuesta	0	Nunca	1	Casi nunca	2	A veces	3	Casi siempre	4	Siempre
Valor	Respuesta													
0	Nunca													
1	Casi nunca													
2	A veces													
3	Casi siempre													
4	Siempre													
Confiabilidad	Para medir la consistencia interna del instrumento que mide la variable desempeño laboral, se halló el alfa de cronbach con el software SPSS, con un valor de 0,885, valor que se considera como altamente confiable para la obtención de datos.													
Validación	El instrumento fue sometido a validez de contenido, mediante el juicio de expertos, siendo un total de 3 profesionales, concluyendo que el mismo es aplicable.													
Calificación	<p>Para la obtención de los niveles de escala de desempeño laboral se divide los puntajes en 2 líneas de corte y 3 niveles de escala, obteniéndose, la presente escala de medición de desempeño laboral:</p> <table border="0"> <tr> <td>Valor</td> <td>Nivel de escala</td> </tr> <tr> <td>37-59</td> <td>Bajo desempeño</td> </tr> <tr> <td>60-81</td> <td>Mediano desempeño</td> </tr> <tr> <td>82-87</td> <td>Alto desempeño</td> </tr> </table> <p>Los indicadores de las tres dimensiones quedan especificados en los ítems del propio instrumento, los cuales se suman. Las dos primeras dimensiones son positivas y la última negativa. Las puntuaciones se calificarán con base a la norma americana determinando las categorías de bajo, medio y alto para cada una de las dimensiones, así.</p>		Valor	Nivel de escala	37-59	Bajo desempeño	60-81	Mediano desempeño	82-87	Alto desempeño				
Valor	Nivel de escala													
37-59	Bajo desempeño													
60-81	Mediano desempeño													
82-87	Alto desempeño													

Nota: Extraído de Chacón (2017).

3.2. IDENTIFICACIÓN DE LOS DATOS DEL CONTROL DE LA INVESTIGACIÓN

- Lugar: Empresa creaciones urbanas E.I.R.L.
- tamaño de muestra: 102 trabajadores de la empresa
- Periodo de aplicación de los cuestionarios: un mes (10/11 al 15/12)
- Tipo de muestreo: No probabilístico por conveniencia.
- Tipo de aplicación: Encuesta online.



3.3. RESULTADO DE LA ENCUESTA

DATOS DEMOGRÁFICOS

Tabla 1 *Datos demográficos*

Sexo	Femenino	26	25%
	Masculino	76	75%
Edad	18 a 25	11	11%
	26 a 49	84	82%
	50 a más	7	7%
Condición laboral	Contratado	102	100%
Tiempo de servicio	De 1 a 5 años	45	44%
	De 5 a 10 años	16	16%
	Menos de 1 año	41	40%

Como puede apreciarse en la tabla anterior, la muestra de trabajadores consta de un 25% de mujeres y 75% de varones. Además, respecto a la edad, el 11% pertenece al rango de 18 a 25 años, el 82% de 25 a 49 y el 7% de 50 años a más. Además, 100% son contratados. Por último, respecto al tiempo de servicio en la empresa, de 1 a 5 años son el 44%, de 5 a 10 años el 16% y menos de 1 años el 40%.

ESTRÉS LABORAL

Tabla 2 Nivel de estrés laboral

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Estrés bajo	79	77,5	77,5	77,5
Estrés medio	18	17,6	17,6	95,1
Estrés alto	5	4,9	4,9	100,0
Total	102	100,0	100,0	

Fuente y elaboración propia

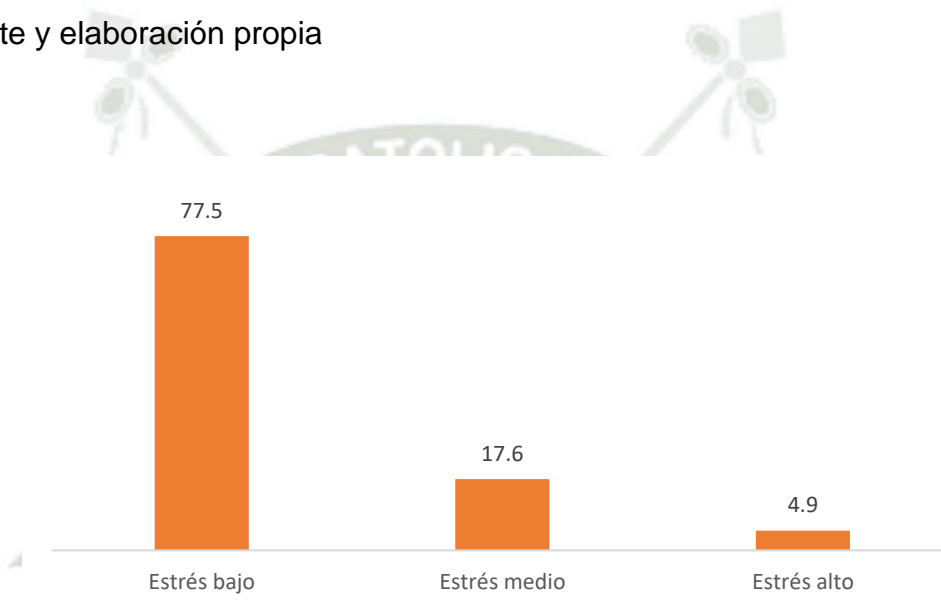


Figura 1 Nivel de estrés laboral

De la tabla anterior, podemos apreciar que los trabajadores de la empresa, 79 de ellos manifestaron un nivel de estrés bajo (77,5%), 18 de ellos un nivel de estrés medio (17,6%) y 5 de ellos un nivel alto de estrés (4,9%). Es así que la muestra de estudio tiene más participantes con un estrés bajo.

D1: Cansancio emocional

Tabla 3 P1 Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo en el servicio

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	26	25,5	25,5	25,5
Casi nunca	24	23,5	23,5	49,0
A veces	44	43,1	43,1	92,2
Casi siempre	5	4,9	4,9	97,1
Siempre	3	2,9	2,9	100,0
Total	102	100,0	100,0	

Fuente y elaboración propia

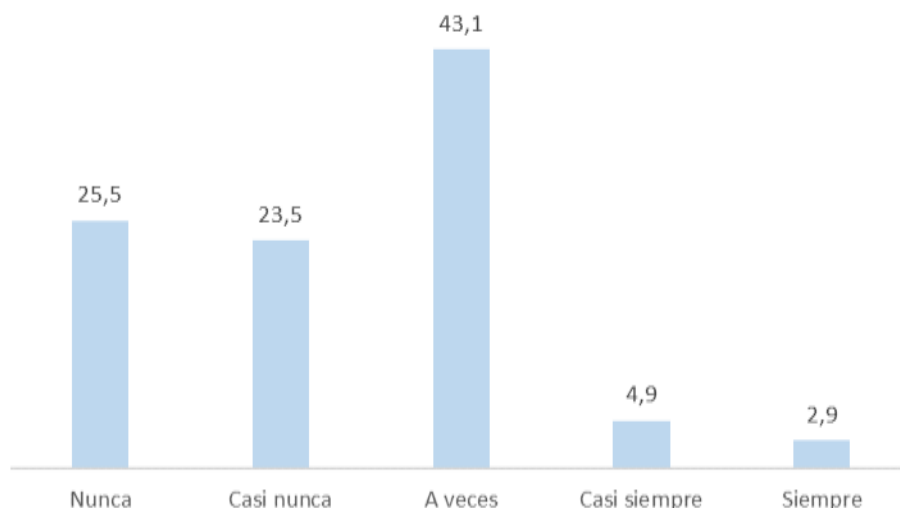


Figura 2 P1 Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo en el servicio.
Fuente y elaboración propia

Como puede apreciarse en la tabla anterior, el 25,5% (26) de los trabajadores encuestados respondieron nunca, el 23,5% (24) casi nunca, el 43,1% (44) a veces, el 4,9% (5) casi siempre y el 2,9% (3) siempre a si se sienten emocionalmente agotados por sus trabajos en el servicio. Por ello la muestra de estudio, concentra más participantes que no presentan mucho cansancio.

Tabla 4 P3 Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otro día de trabajo me siento cansado.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	28	27,5	27,5	27,5
Casi nunca	27	26,5	26,5	53,9
A veces	36	35,3	35,3	89,2
Casi siempre	7	6,9	6,9	96,1
Siempre	4	3,9	3,9	100,0
Total	102	100,0	100,0	

Fuente y elaboración propia

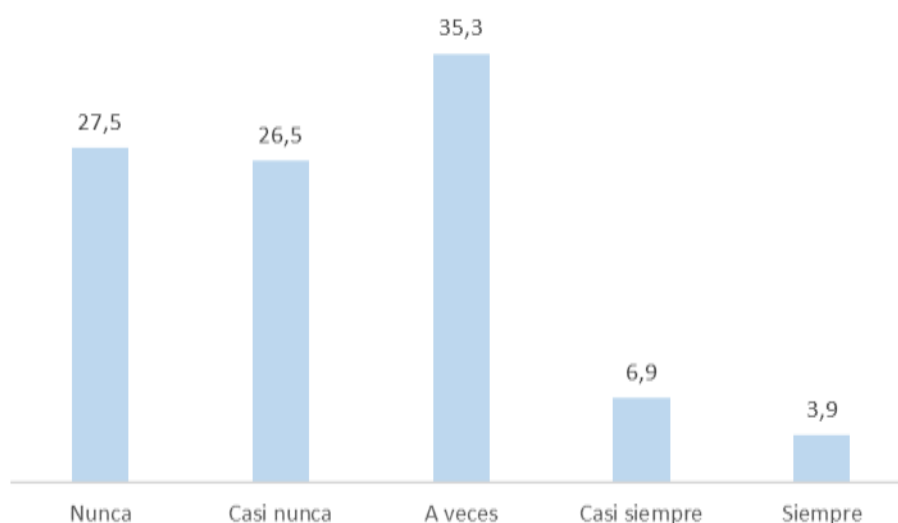


Figura 3 P3 Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otro día de trabajo me siento cansado. Fuente y elaboración propia

Como puede apreciarse en la tabla anterior, el 27,5% (28) de los trabajadores encuestados respondieron nunca, el 26,5% (27) casi nunca, el 35,3% (36) a veces, el 6,9% (7) casi siempre y el 3,9% (4) siempre a si se sienten cansados al enfrentar otro día de trabajo cuando se levantan por las mañanas. Por ello la muestra de estudio, concentra más participantes que no se sienten cansados.

Tabla 5 P6 Siento que trabajar todo el día me cansa.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	25	24,5	24,5	24,5
Casi nunca	36	35,3	35,3	59,8
A veces	26	25,5	25,5	85,3
Casi siempre	8	7,8	7,8	93,1
Siempre	7	6,9	6,9	100,0
Total	102	100,0	100,0	

Fuente y elaboración propia

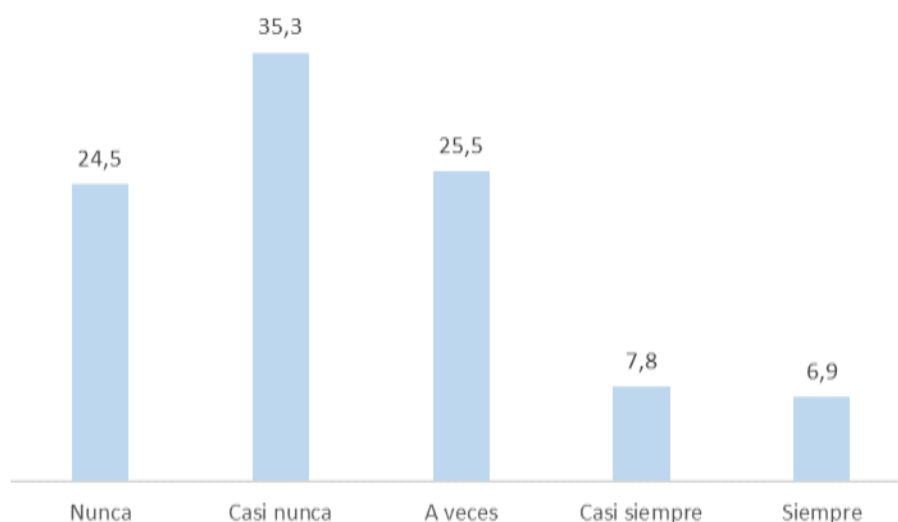


Figura 4 P6 Siento que trabajar todo el día me cansa. Fuente y elaboración propia

Como puede apreciarse en la tabla anterior, el 24,5% (25) de los trabajadores encuestados respondieron nunca, el 35,3% (36) casi nunca, el 25,5% (26) a veces, el 7,8% (8) casi siempre y el 6,9% (7) siempre cuando responden a si trabajar todo el día cansa. Por ello la muestra de estudio, concentra más participantes que no se sienten cansados de trabajar todo el día.

Tabla 6 P8 Siento que el trabajo que realizo todos los días me cansa.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	27	26,5	26,5	26,5
Casi nunca	35	34,3	34,3	60,8
A veces	28	27,5	27,5	88,2
Casi siempre	9	8,8	8,8	97,1
Siempre	3	2,9	2,9	100,0
Total	102	100,0	100,0	

Fuente y elaboración propia

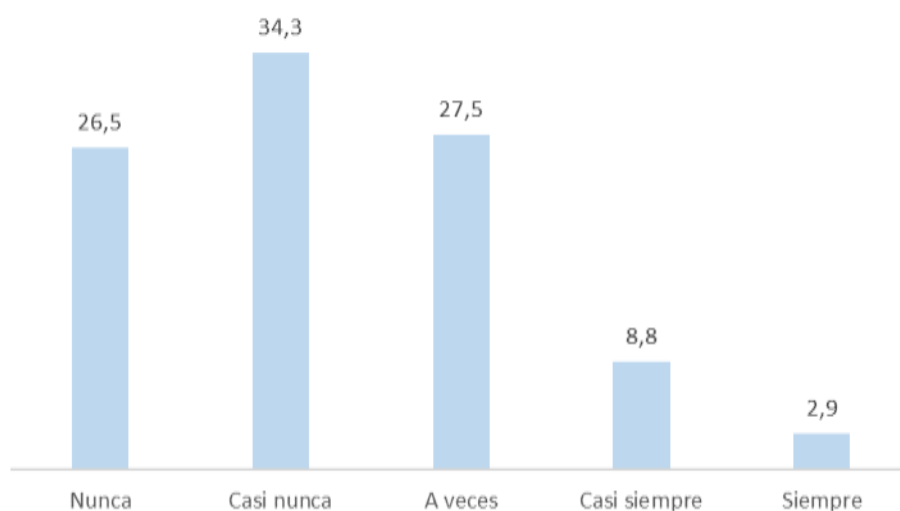


Figura 5 P8 Siento que el trabajo que realizó todos los días me cansa. Fuente y elaboración propia

Como puede apreciarse en la tabla anterior, el 26,5% (27) de los trabajadores encuestados respondieron nunca, el 34,3% (35) casi nunca, el 27,5% (28) a veces, el 8,8% (9) casi siempre y el 2,9% (3) siempre cuando responden a si el trabajo que realizan todos los días los cansa. Por ello la muestra de estudio, concentra más participantes que no presentan cansancio en realizar el trabajo todos los días.

Tabla 7 P16 Siento que el trabajar en contacto directo con las personas me cansa.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	47	46,1	46,1	46,1
Casi nunca	32	31,4	31,4	77,5
A veces	18	17,6	17,6	95,1
Casi siempre	4	3,9	3,9	99,0
Siempre	1	1,0	1,0	100,0
Total	102	100,0	100,0	

Fuente y elaboración propia

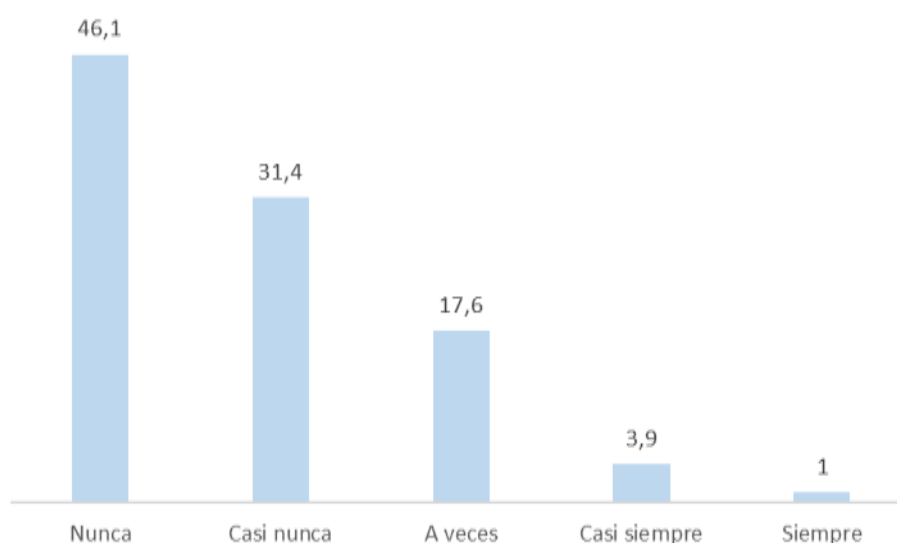


Figura 6 P16 Siento que el trabajar en contacto directo con las personas me cansa.
Fuente y elaboración propia

Como puede apreciarse en la tabla anterior, el 46,1% (47) de los trabajadores encuestados respondieron nunca, el 31,4% (32) casi nunca, el 17,6% (18) a veces, el 3,9% (4) casi siempre y el 1% (1) siempre cuando responden a si el trabajo con contacto directo con otras personas cansa. Por ello la muestra de estudio, concentra más participantes que no se cansan de trabajar en contacto directo.

Tabla 8 P13 Me siento frustrado por mi trabajo.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	51	50,0	50,0	50,0
Casi nunca	22	21,6	21,6	71,6
A veces	22	21,6	21,6	93,1
Casi siempre	4	3,9	3,9	97,1
Siempre	3	2,9	2,9	100,0
Total	102	100,0	100,0	

Fuente y elaboración propia

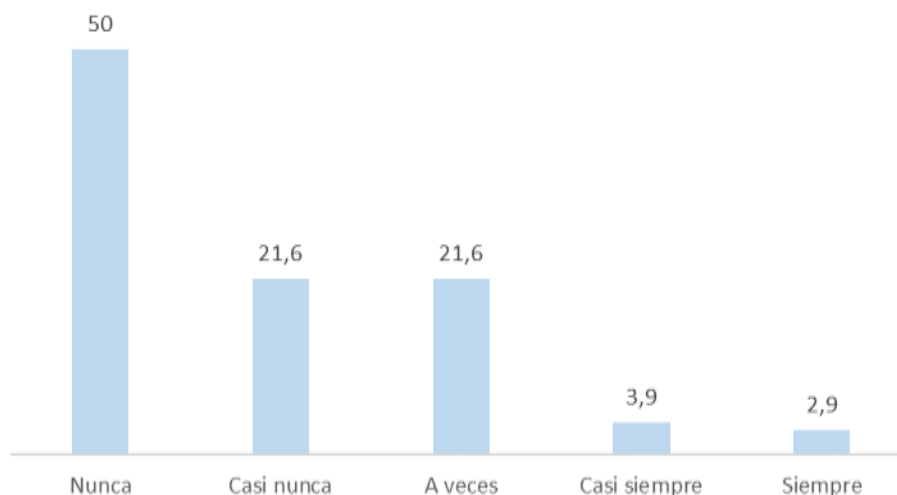


Figura 7 P13 Me siento frustrado por mi trabajo. Fuente y elaboración propia

Como puede apreciarse en la tabla anterior, el 50% (51) de los trabajadores encuestados respondieron nunca, el 21,6% (22) casi nunca, el 21,6% (22) a veces, el 3,9% (4) casi siempre y el 2,9% (3) siempre cuando responden a si se sienten frustrados por su trabajo. Por ello la muestra de estudio, concentra más participantes que no se frustran por su trabajo.

Tabla 9 P12 Me siento con pocas energías al finalizar mi trabajo.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	29	28,4	28,4	28,4
Casi nunca	32	31,4	31,4	59,8
A veces	29	28,4	28,4	88,2
Casi siempre	9	8,8	8,8	97,1
Siempre	3	2,9	2,9	100,0
Total	102	100,0	100,0	

Fuente y elaboración propia

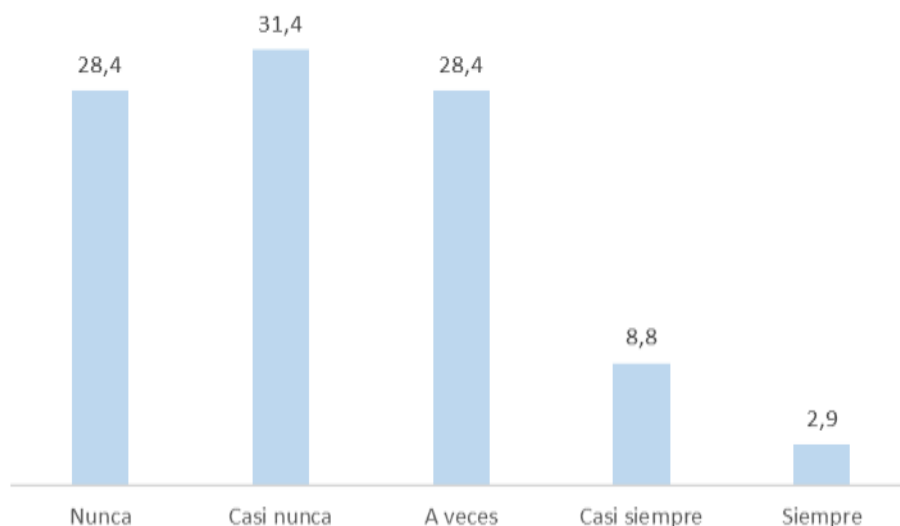


Figura 8 P12 Me siento con pocas energías al finalizar mi trabajo. Fuente y elaboración propia

Como puede apreciarse en la tabla anterior, el 28,4% (29) de los trabajadores encuestados respondieron nunca, el 31,4% (32) casi nunca, el 28,4% (29) a veces, el 8,8% (9) casi siempre y el 2,9% (3) siempre cuando responden a si se sienten con pocas energías al finalizar su trabajo. Por ello la muestra de estudio, concentra más participantes que no se sienten con poca energía al finalizar el trabajo.

Tabla 10 P14 Siento que dedico demasiado tiempo a mi trabajo.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	27	26,5	26,5	26,5
Casi nunca	26	25,5	25,5	52,0
A veces	28	27,5	27,5	79,4
Casi siempre	13	12,7	12,7	92,2
Siempre	8	7,8	7,8	100,0
Total	102	100,0	100,0	

Fuente y elaboración propia

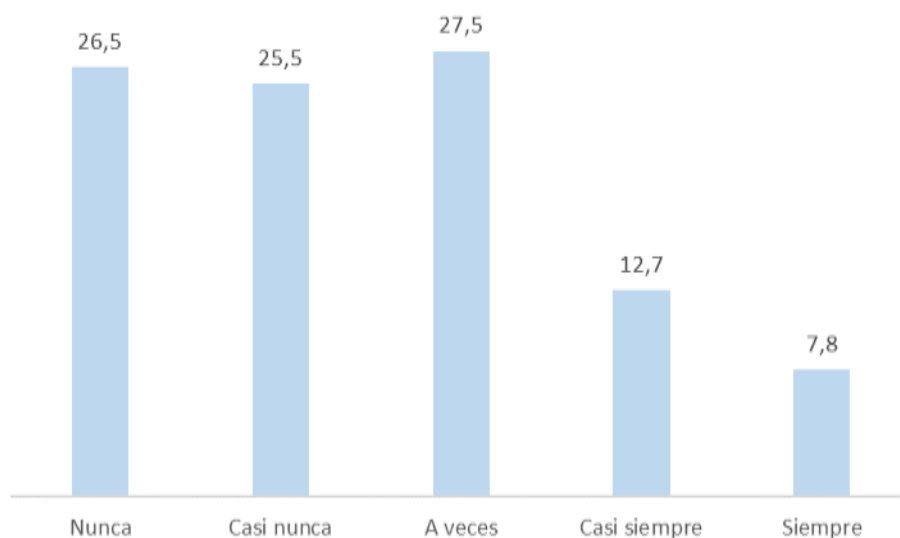


Figura 9 P14 Siento que dedico demasiado tiempo a mi trabajo. Fuente y elaboración propia

Como puede apreciarse en la tabla anterior, el 26,5% (27) de los trabajadores encuestados respondieron nunca, el 25,5% (26) casi nunca, el 27,5% (28) a veces, el 12,7% (13) casi siempre y el 7,8% (8) siempre cuando responden a que dedican demasiado tiempo a su trabajo. Por ello la muestra de estudio, concentra más participantes que no sienten que dedican mucho tiempo a su trabajo.

Tabla 11 P20 Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	47	46,1	46,1	46,1
Casi nunca	23	22,5	22,5	68,6
A veces	26	25,5	25,5	94,1
Casi siempre	5	4,9	4,9	99,0
Siempre	1	1,0	1,0	100,0
Total	102	100,0	100,0	

Fuente y elaboración propia

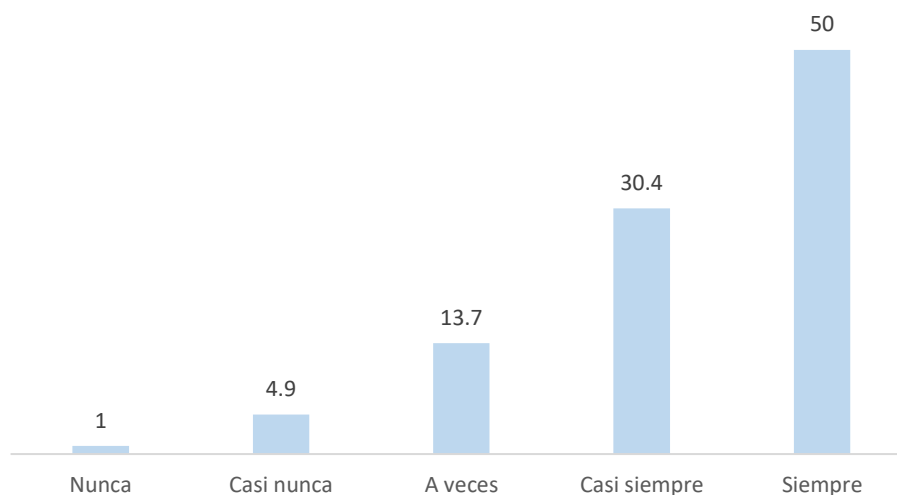


Figura 10 P20 Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades. Fuente y elaboración propia

Como puede apreciarse en la tabla anterior, el 46,1% (47) de los trabajadores encuestados respondieron nunca, el 22,5% (23) casi nunca, el 25,5% (26) a veces, el 4,9% (5) casi siempre y el 1% (1) siempre cuando responden a que se sienten como si estuvieran al límite de sus posibilidades. Por ello la muestra de estudio, concentra más participantes que no presentan límites de sus posibilidades.

Tabla 12 P2 Cuando termino mi jornada en el servicio me siento vacío.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	46	45,1	45,1	45,1
Casi nunca	30	29,4	29,4	74,5
A veces	20	19,6	19,6	94,1
Casi siempre	5	4,9	4,9	99,0
Siempre	1	1,0	1,0	100,0
Total	102	100,0	100,0	

Fuente y elaboración propia

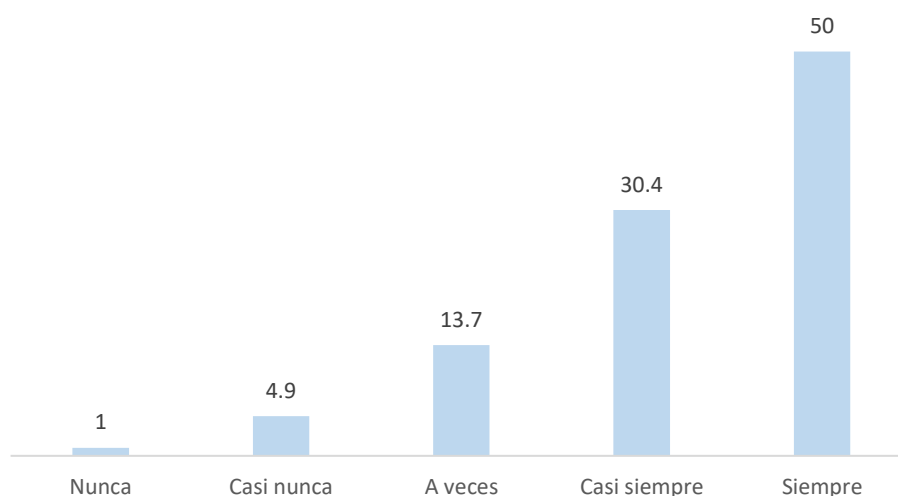


Figura 11 P2 Cuando termino mi jornada en el servicio me siento vacío. Fuente y elaboración propia

Como puede apreciarse en la tabla anterior, el 45,1% (46) de los trabajadores encuestados respondieron nunca, el 29,4% (30) casi nunca, el 19,6% (20) a veces, el 4,9% (5) casi siempre y el 1% (1) siempre cuando responden a si al terminar su jornada de servicio se sienten vacíos. Por ello la muestra de estudio, concentra más participantes que terminan su jornada sintiéndose vacíos.

D2: Despersonalización

Tabla 13 P15 Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis compañeros de trabajo.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	54	52,9	52,9	52,9
Casi nunca	32	31,4	31,4	84,3
A veces	8	7,8	7,8	92,2
Casi siempre	7	6,9	6,9	99,0
Siempre	1	1,0	1,0	100,0
Total	102	100,0	100,0	

Fuente y elaboración propia

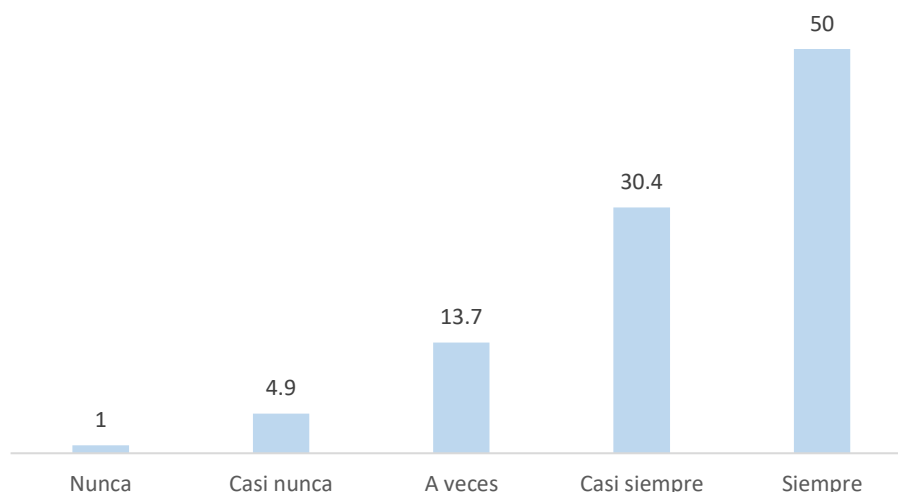


Figura 12 P15 Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis compañeros de trabajo. Fuente y elaboración propia.

Como puede apreciarse en la tabla anterior, el 52,9% (54) de los trabajadores encuestados respondieron nunca, el 31,4% (32) casi nunca, el 7,8% (8) a veces, el 6,9% (7) casi siempre y el 1% (1) siempre cuando responden que realmente no les importa lo que les ocurra a sus compañeros de trabajo.

Tabla 14 P10 Siento que me he vuelto más duro con la gente.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	42	41,2	41,2	41,2
Casi nunca	30	29,4	29,4	70,6
A veces	24	23,5	23,5	94,1
Casi siempre	4	3,9	3,9	98,0
Siempre	2	2,0	2,0	100,0
Total	102	100,0	100,0	

Fuente y elaboración propia

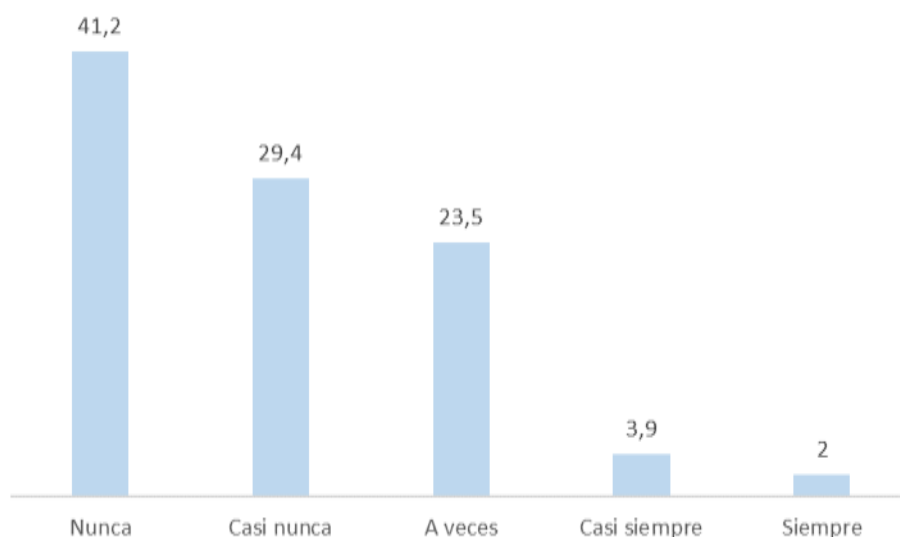


Figura 13 P10 Siento que me he vuelto más duro con la gente. Fuente y elaboración propia.

Como puede apreciarse en la tabla anterior, el 41,2% (42) de los trabajadores encuestados respondieron nunca, el 29,4% (30) casi nunca, el 23,5% (24) a veces, el 3,9% (4) casi siempre y el 2% (2) siempre cuando responden a si se volvieron más duros con la gente. Por ello la muestra de estudio, concentra más participantes que no han vuelto duros con la gente.

Tabla 15 P11 Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	45	44,1	44,1	44,1
Casi nunca	30	29,4	29,4	73,5
A veces	20	19,6	19,6	93,1
Casi siempre	5	4,9	4,9	98,0
Siempre	2	2,0	2,0	100,0
Total	102	100,0	100,0	

Fuente y elaboración propia

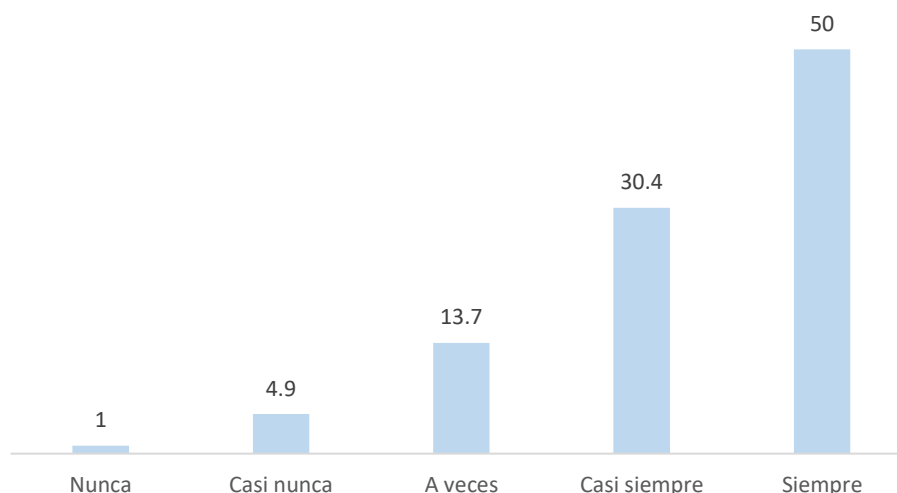


Figura 14 P11 Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente. Fuente y elaboración propia.

Como puede apreciarse en la tabla anterior, el 44,1% (45) de los trabajadores encuestados respondieron nunca, el 29,4% (30) casi nunca, el 19,6% (20) a veces, el 4,9% (5) casi siempre y el 2% (2) siempre cuando responden a que el trabajo los está endureciendo emocionalmente. Por ello la muestra de estudio, concentra más participantes que están endureciéndose emocionalmente.

Tabla 16 P5 Siento que trato a algunos compañeros de trabajo como si fueran objetos impersonales.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	72	70,6	70,6	70,6
Casi nunca	19	18,6	18,6	89,2
A veces	7	6,9	6,9	96,1
Casi siempre	3	2,9	2,9	99,0
Siempre	1	1,0	1,0	100,0
Total	102	100,0	100,0	

Fuente y elaboración propia

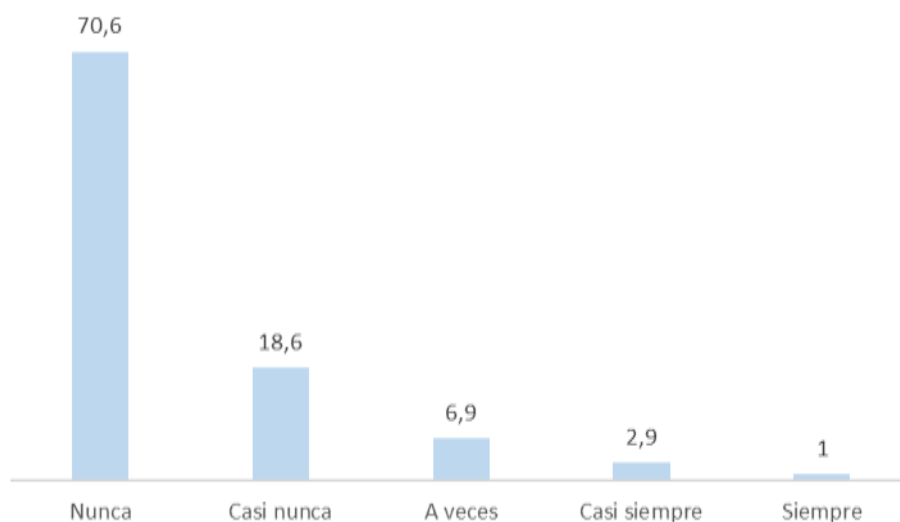


Figura 15 P5 Siento que trato a algunos compañeros de trabajo como si fueran objetos impersonales. Fuente y elaboración propia

Como puede apreciarse en la tabla anterior, el 70,6% (72) de los trabajadores encuestados respondieron nunca, el 18,6% (19) casi nunca, el 6,9% (7) a veces, el 2,9% (3) casi siempre y el 1% (1) siempre. Por ello la muestra de estudio, concentra más participantes que no tratan a sus compañeros como objetos impersonales.

Tabla 17 P22 Me parece que los compañeros de trabajo me culpan de sus problemas.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	61	59,8	59,8	59,8
Casi nunca	27	26,5	26,5	86,3
A veces	11	10,8	10,8	97,1
Casi siempre	2	2,0	2,0	99,0
Siempre	1	1,0	1,0	100,0
Total	102	100,0	100,0	

Fuente y elaboración propia

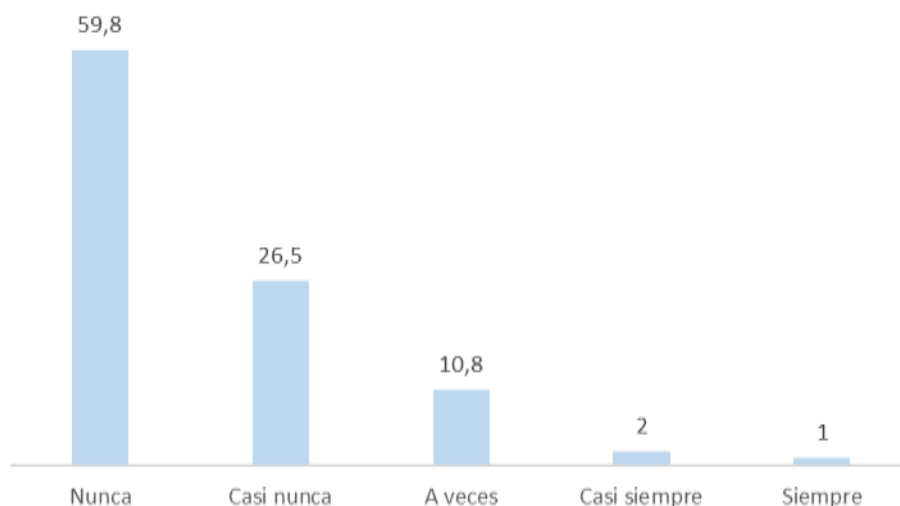


Figura 16 P22 Me parece que los compañeros de trabajo me culpan de sus problemas. Fuente y elaboración propia.

Como puede apreciarse en la tabla anterior, el 59,8% (61) de los trabajadores encuestados respondieron nunca, el 26,5% (27) casi nunca, el 10,8% (11) a veces, el 2% (2) casi siempre y el 1% (1) siempre cuando responden a que les parece que los compañeros de trabajo los culpan de sus problemas. Por ello la muestra de estudio, concentra más participantes que no se culpan de los problemas.

Tabla 18 P18 No me siento estimulado después de haber trabajado con mis compañeros de trabajo.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	45	44,1	44,1	44,1
Casi nunca	33	32,4	32,4	76,5
A veces	18	17,6	17,6	94,1
Casi siempre	4	3,9	3,9	98,0
Siempre	2	2,0	2,0	100,0
Total	102	100,0	100,0	

Fuente y elaboración propia

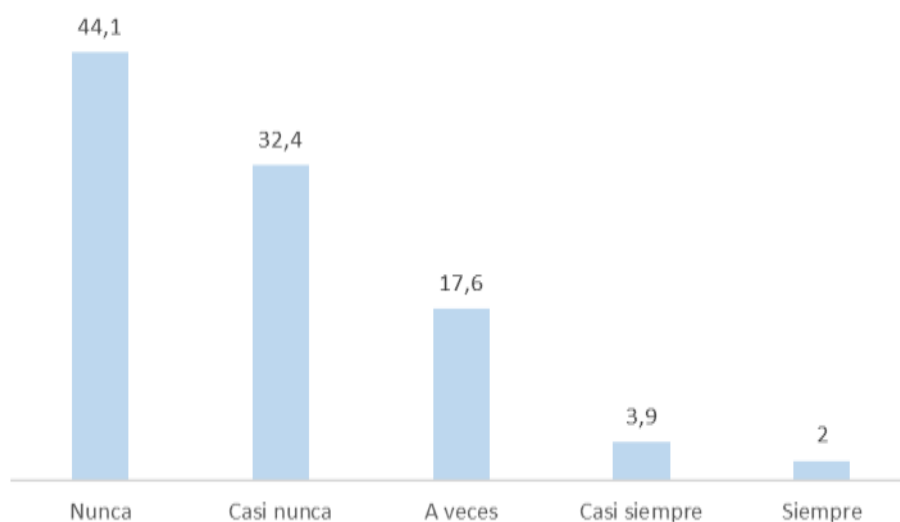


Figura 17 P18 No me siento estimulado después de haber trabajado con mis compañeros de trabajo. Fuente y elaboración propia.

Como puede apreciarse en la tabla anterior, el 44,1% (45) de los trabajadores encuestados respondieron nunca, el 32,4% (33) casi nunca, el 17,6% (18) a veces, el 3,9% (4) casi siempre y el 2% (2) siempre cuando responden a que no se sienten estimulados luego de haber trabajado con sus compañeros de trabajo. Por ello la muestra de estudio, concentra más participantes que no se sienten estimulados luego de trabajar con sus compañeros.

D3: Realización personal

Tabla 19 P19 Creo que no consigo cosas valiosas en mi trabajo.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	48	47,1	47,1	47,1
Casi nunca	23	22,5	22,5	69,6
A veces	23	22,5	22,5	92,2
Casi siempre	3	2,9	2,9	95,1
Siempre	5	4,9	4,9	100,0
Total	102	100,0	100,0	

Fuente y elaboración propia

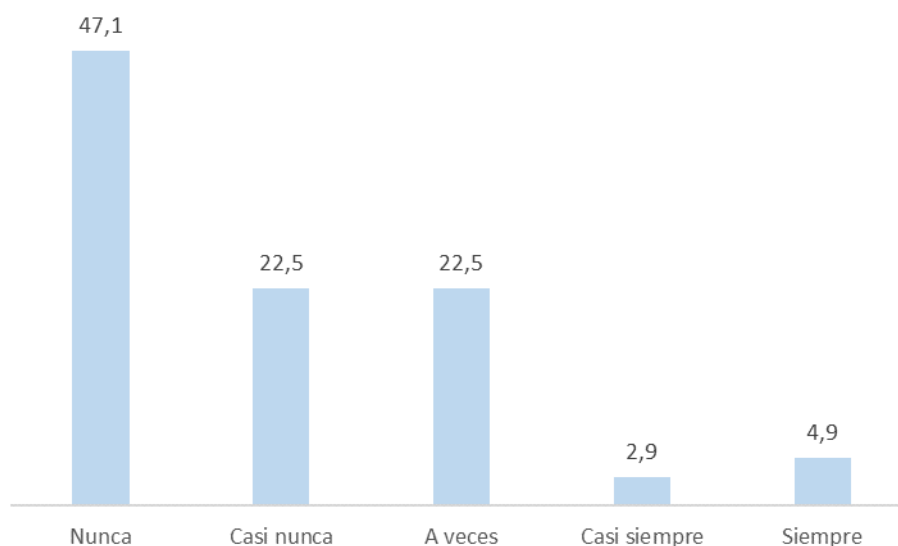


Figura 18 P19 Creo que no consigo cosas valiosas en mi trabajo. Fuente y elaboración propia.

Como puede apreciarse en la tabla anterior, el 47,1% (48) de los trabajadores encuestados respondieron nunca, el 22,5% (23) casi nunca, el 22,5% (23) a veces, el 2,9% (3) casi siempre y el 4,9% (5) siempre cuando responden que piensan que no consiguen cosas valiosas en su trabajo. Por ello la muestra de estudio, concentra más participantes que no consideran no conseguir cosas valiosas en el trabajo.

Tabla 20 P17 Siento que no puedo crear con facilidad un clima agradable con mis compañeros de trabajo.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	48	47,1	47,1	47,1
Casi nunca	30	29,4	29,4	76,5
A veces	19	18,6	18,6	95,1
Casi siempre	4	3,9	3,9	99,0
Siempre	1	1,0	1,0	100,0
Total	102	100,0	100,0	

Fuente y elaboración propia

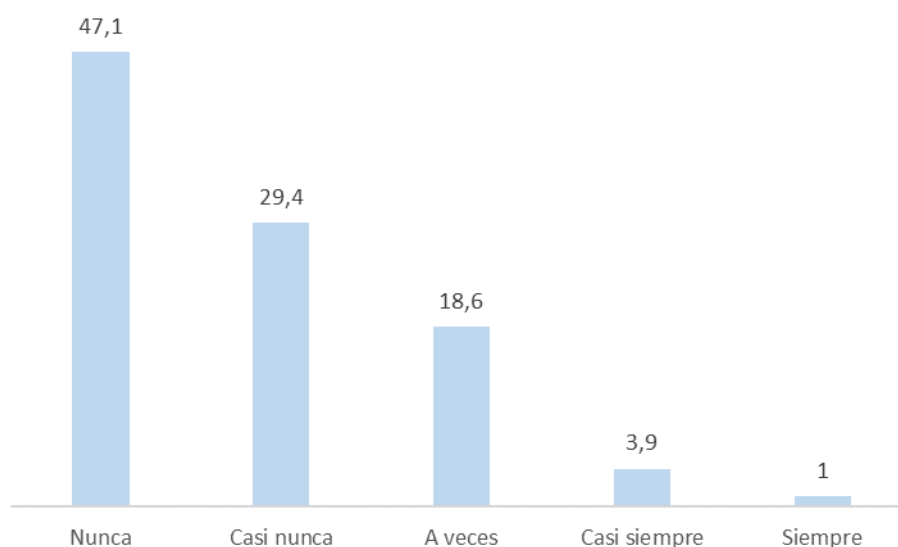


Figura 19 P17 Siento que no puedo crear con facilidad un clima agradable con mis compañeros de trabajo. Fuente y elaboración propia.

Como puede apreciarse en la tabla anterior, el 47,1% (48) de los trabajadores encuestados respondieron nunca, el 29,4% (30) casi nunca, el 18,6% (19) a veces, el 3,9% (4) casi siempre y el 1% (1) siempre cuando responden que no pueden crear con facilidad un clima agradable con sus compañeros de trabajo. Por ello la muestra de estudio, concentra más participantes que crean con facilidad un clima agradable con sus compañeros.

Tabla 21 P21 *Siento que en mi trabajo los problemas emocionales no son tratados de forma adecuada.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	29	28,4	28,4	28,4
Casi nunca	33	32,4	32,4	60,8
A veces	25	24,5	24,5	85,3
Casi siempre	3	2,9	2,9	88,2
Siempre	12	11,8	11,8	100,0
Total	102	100,0	100,0	

Fuente y elaboración propia

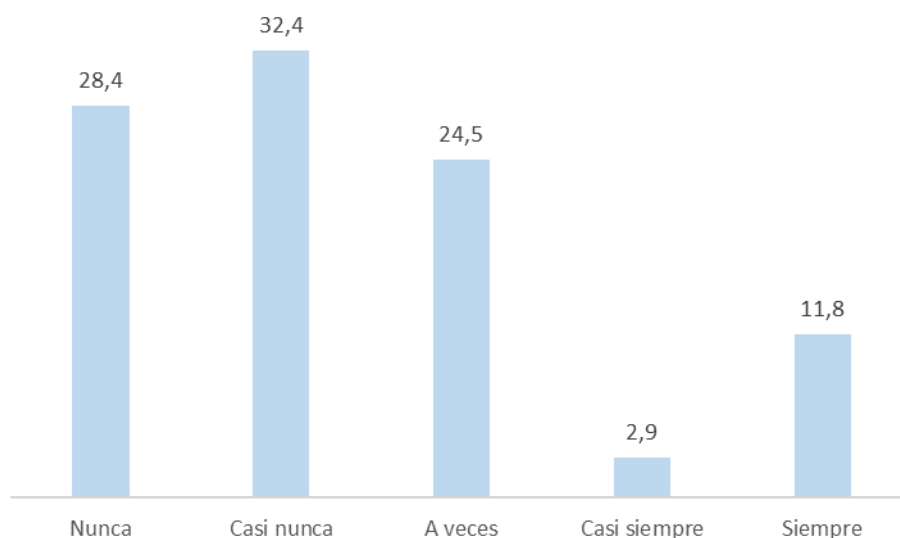


Figura 20 P21 Siento que en mi trabajo los problemas emocionales no son tratados de forma adecuada. Fuente y elaboración propia.

Como puede apreciarse en la tabla anterior, el 28,4% (29) de los trabajadores encuestados respondieron nunca, el 32,4% (33) casi nunca, el 24,5% (25) a veces, el 2,9% (3) casi siempre y el 11,8% (12) siempre cuando responden que los problemas emocionales no son tratados de forma adecuada. Por ello la muestra de estudio, concentra más participantes que no presentan problemas emocionales.

Tabla 22 P9 Siento que no estoy influyendo positiva en la vida de otras personas a través de mi trabajo.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	41	40,2	40,2	40,2
Casi nunca	34	33,3	33,3	73,5
A veces	17	16,7	16,7	90,2
Casi siempre	7	6,9	6,9	97,1
Siempre	3	2,9	2,9	100,0
Total	102	100,0	100,0	

Fuente y elaboración propia

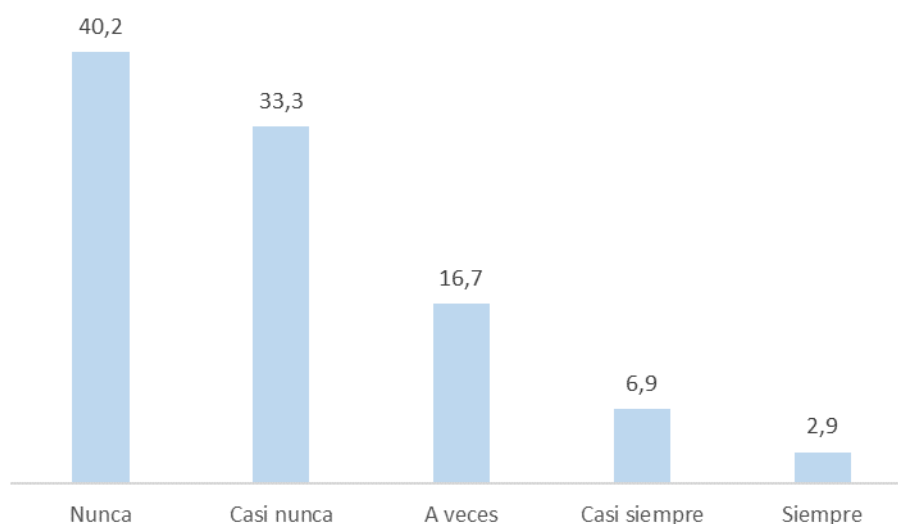


Figura 21 P9 Siento que no estoy influyendo positiva en la vida de otras personas a través de mi trabajo. Fuente y elaboración propia

Como puede apreciarse en la tabla anterior, el 40,2% (41) de los trabajadores encuestados respondieron nunca, el 33,3% (34) casi nunca, el 16,7% (17) a veces, el 6,9% (7) casi siempre y el 2,9% (3) siempre cuando responden a que no están influenciando de manera positiva la vida de otras personas a través de su trabajo. Por ello la muestra de estudio, concentra más participantes que influyen positivamente en la vida de otras personas a través de su trabajo.

Tabla 23 P4 Siento que no puedo entablar relaciones con los compañeros de trabajo fácilmente.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	41	40,2	40,2	40,2
Casi nunca	40	39,2	39,2	79,4
A veces	12	11,8	11,8	91,2
Casi siempre	4	3,9	3,9	95,1
Siempre	5	4,9	4,9	100,0
Total	102	100,0	100,0	

Fuente y elaboración propia

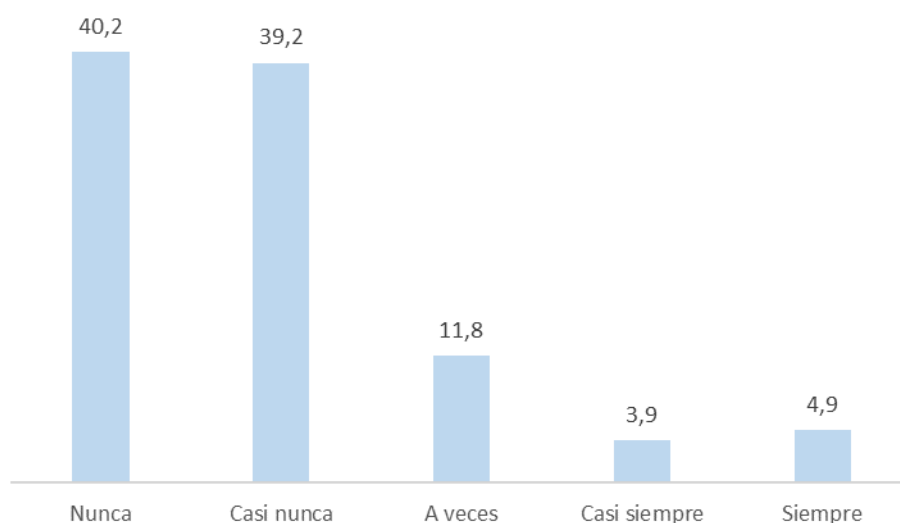


Figura 22 P4 Siento que no puedo entablar relaciones con los compañeros de trabajo fácilmente. Fuente y elaboración propia.

Como puede apreciarse en la tabla anterior, el 40,2% (41) de los trabajadores encuestados respondieron nunca, el 39,2% (40) casi nunca, el 11,8% (12) a veces, el 3,9% (4) casi siempre y el 4,9% (5) siempre cuando responden que no pueden entablar relaciones con los compañeros de trabajo fácilmente. Por ello la muestra de estudio, concentra más participantes que sienten que pueden entablar relaciones fácilmente con sus compañeros de trabajo.

Tabla 24 P7 Siento que no trato con mucho respeto los problemas de mis compañeros de trabajo.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	52	51,0	51,0	51,0
Casi nunca	29	28,4	28,4	79,4
A veces	15	14,7	14,7	94,1
Casi siempre	2	2,0	2,0	96,1
Siempre	4	3,9	3,9	100,0
Total	102	100,0	100,0	

Fuente y elaboración propia

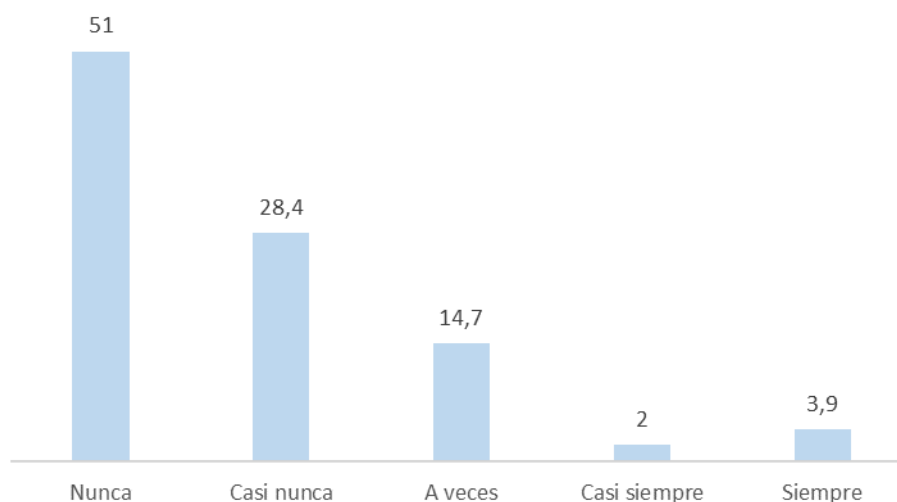


Figura 23 P7 Siento que no trato con mucho respeto los problemas de mis compañeros de trabajo. Fuente y elaboración propia

Como puede apreciarse en la tabla anterior, el 51% (52) de los trabajadores encuestados respondieron nunca, el 28,4% (29) casi nunca, el 14,7% (15) a veces, el 2% (2) casi siempre y el 3,9% (4) siempre cuando responden que no tratan con mucho respeto los problemas de sus compañeros de trabajo. Por ello la muestra de estudio, concentra más participantes que tratan con con mucho respeto los problemas de mis compañeros de trabajo.

DESEMPEÑO LABORAL

Tabla 25 Nivel de desempeño laboral

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo desempeño	12	11,8	11,8	11,8
Mediano desempeño	19	18,6	18,6	30,4
Alto desempeño	71	69,6	69,6	100,0
Total	102	100,0	100,0	

Fuente y elaboración propia

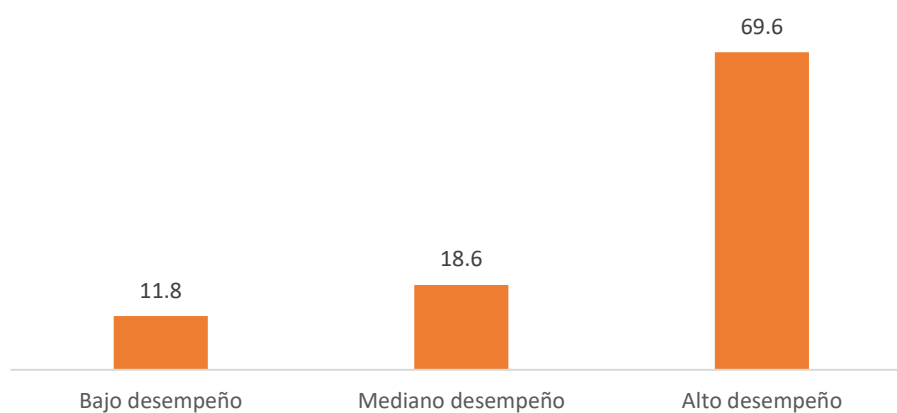


Figura 24 Nivel de desempeño laboral. Fuente y elaboración propia.

De la tabla anterior, podemos apreciar que, de los trabajadores encuestados, 12 de ellos manifiestan un bajo desempeño (11,8%), 19 de ellos tienen un mediano desempeño (18,6%) y 71 de ellos presentan un alto desempeño (69,6%). Es por ello que los trabajadores presentan en su mayoría un alto desempeño en sus trabajos.

D1: Cumplimiento de metas y objetivos

Tabla 26 P1 Hago solo lo que me ordenan.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	15	14,7	14,7	14,7
Casi nunca	12	11,8	11,8	26,5
A veces	33	32,4	32,4	58,8
Casi siempre	26	25,5	25,5	84,3
Siempre	16	15,7	15,7	100,0
Total	102	100,0	100,0	

Fuente y elaboración propia

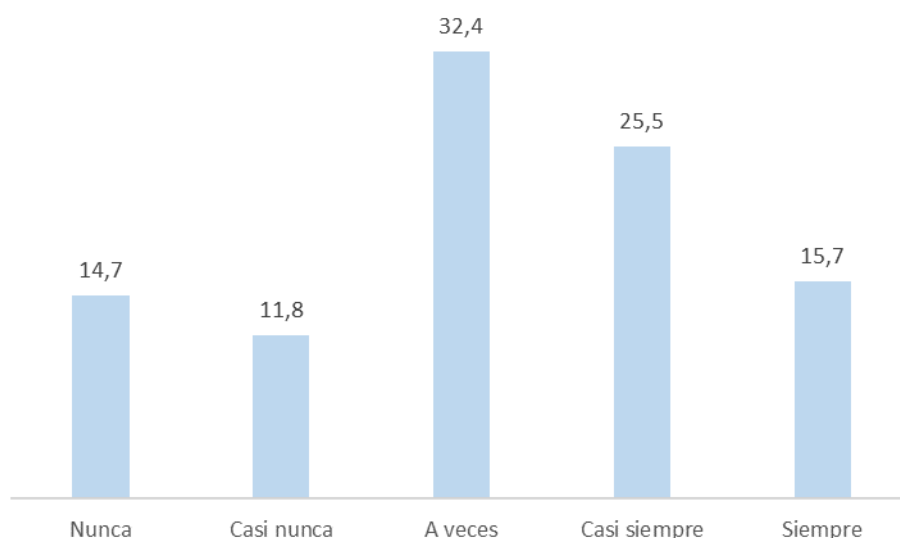


Figura 25 P1 Hago solo lo que me ordenan. Fuente y elaboración propia.

Como puede apreciarse en la tabla anterior, el 14,7% (15) de los trabajadores encuestados respondieron nunca, el 11,8% (12) casi nunca, el 32,4% (33) a veces, el 25,5% (26) casi siempre y el 15,7% (16) siempre cuando responden a si hacen solo lo que les ordenan. Es por ello que los participantes se concentran más en que hacen los que se les ordena. Por ello la muestra de estudio, concentra más participantes que hacen solo lo que se les ordena.

Tabla 27 P4 Hago bien mi trabajo cuando estoy bajo presión.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	10	9,8	9,8	9,8
Casi nunca	14	13,7	13,7	23,5
A veces	20	19,6	19,6	43,1
Casi siempre	34	33,3	33,3	76,5
Siempre	24	23,5	23,5	100,0
Total	102	100,0	100,0	

Fuente y elaboración propia

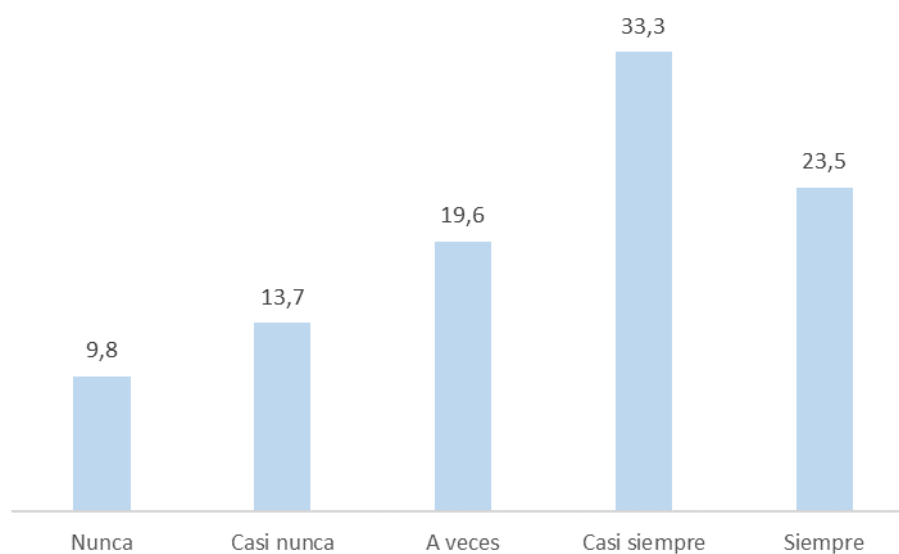


Figura 26 P4 Hago bien mi trabajo cuando estoy bajo presión. Fuente y elaboración propia.

Como puede apreciarse en la tabla anterior, el 9,8% (10) de los trabajadores encuestados respondieron nunca, el 13,7% (14) casi nunca, el 19,6% (20) a veces, el 33,3% (34) casi siempre y el 23,5% (24) siempre cuando indican que hacen bien su trabajo solo cuando están bajo presión. Por ello la muestra de estudio, concentra más participantes que hacen bien su trabajo bajo presión.

Tabla 28 P6 Ayudo a tomar decisiones para lograr metas.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	2	2,0	2,0	2,0
Casi nunca	4	3,9	3,9	5,9
A veces	25	24,5	24,5	30,4
Casi siempre	28	27,5	27,5	57,8
Siempre	43	42,2	42,2	100,0
Total	102	100,0	100,0	

Fuente y elaboración propia

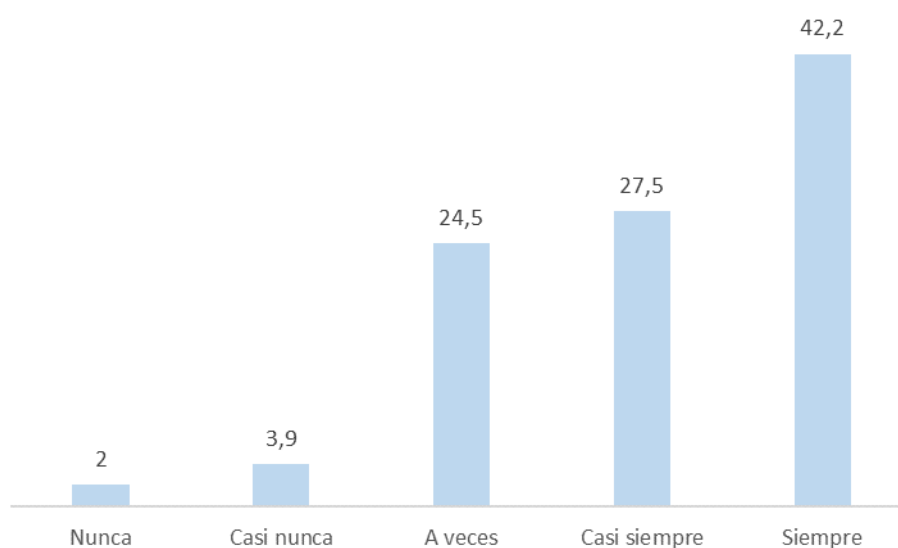


Figura 27 P6 Ayudo a tomar decisiones para lograr metas. Fuente y elaboración propia.

Como puede apreciarse en la tabla anterior, el 2% (2) de los trabajadores encuestados respondieron nunca, el 3,9% (4) casi nunca, el 24,5% (25) a veces, el 27,5% (28) casi siempre y el 42,2% (43) siempre cuando responden si ayudan a tomar decisiones para lograr metas. Por ello la muestra de estudio, concentra más participantes que toman decisiones para lograr metas.

Tabla 29 P7 Doy confianza para lograr objetivos.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	2	2,0	2,0	2,0
Casi nunca	5	4,9	4,9	6,9
A veces	17	16,7	16,7	23,5
Casi siempre	31	30,4	30,4	53,9
Siempre	47	46,1	46,1	100,0
Total	102	100,0	100,0	

Fuente y elaboración propia

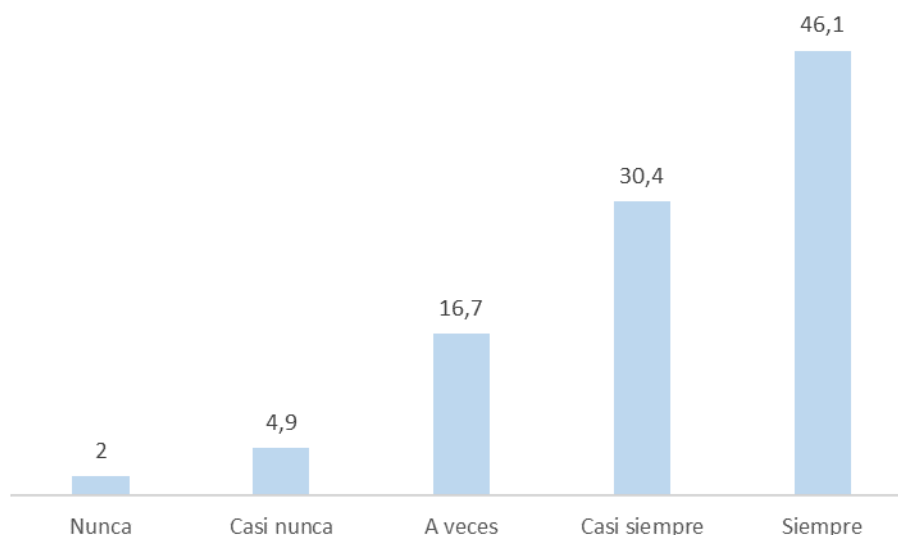


Figura 28 P7 Doy confianza para lograr objetivos. Fuente y elaboración propia.

Como puede apreciarse en la tabla anterior, el 2% (2) de los trabajadores encuestados respondieron nunca, el 4,9% (5) casi nunca, el 16,7% (17) a veces, el 30,4% (31) casi siempre y el 46,1% (47) siempre cuando responden si dan confianza para lograr objetivos. Por ello la muestra de estudio, concentra más participantes que dan confianza para lograr objetivos.

Tabla 30 P12 Soy dinámico y pro-activo con las actividades en mi centro de trabajo.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	1	1,0	1,0	1,0
Casi nunca	5	4,9	4,9	5,9
A veces	18	17,6	17,6	23,5
Casi siempre	32	31,4	31,4	54,9
Siempre	46	45,1	45,1	100,0
Total	102	100,0	100,0	

Fuente y elaboración propia

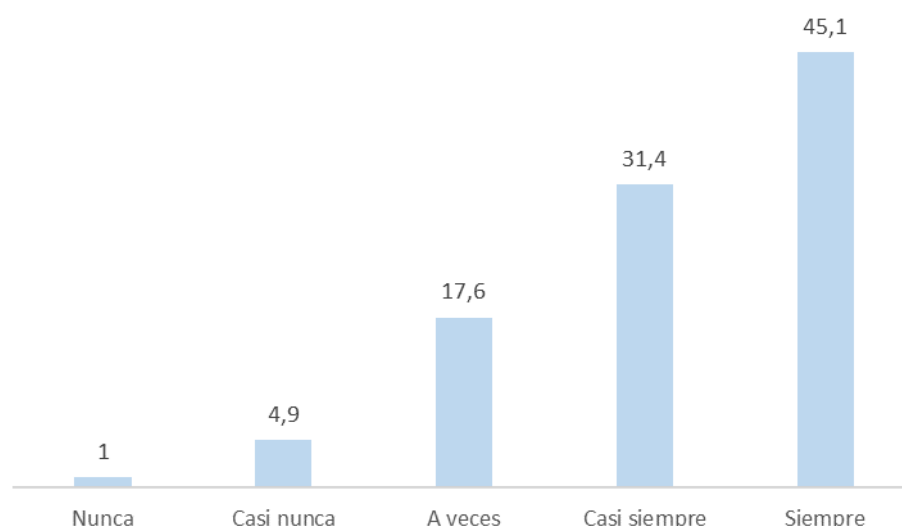


Figura 29 P12 Soy dinámico y pro-activo con las actividades en mi centro de trabajo. Fuente y elaboración propia.

Como puede apreciarse en la tabla anterior, el 1% (1) de los trabajadores encuestados respondieron nunca, el 4,9% (5) casi nunca, el 17,6% (18) a veces, el 31,4% (32) casi siempre y el 45,1% (46) siempre cuando responden si son dinámicos y proactivos con las actividades en su centro de trabajo. Por ello la muestra de estudio, concentra más participantes que son dinámicos y proactivos con las actividades del centro de trabajo.

Tabla 31 P16 Espero una recompensa.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	25	24,5	24,5	24,5
Casi nunca	19	18,6	18,6	43,1
A veces	27	26,5	26,5	69,6
Casi siempre	17	16,7	16,7	86,3
Siempre	14	13,7	13,7	100,0
Total	102	100,0	100,0	

Fuente y elaboración propia

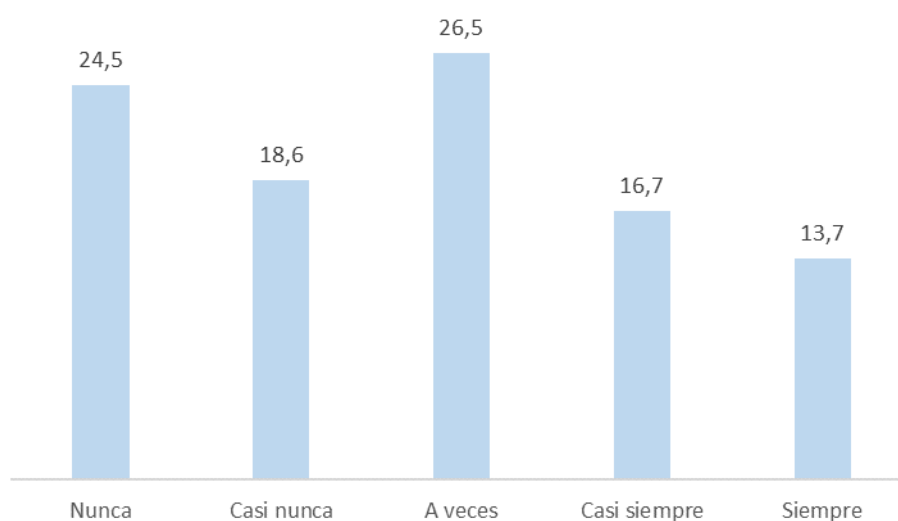


Figura 30 P16 Espero una recompensa. Fuente y elaboración propia.

Como puede apreciarse en la tabla anterior, el 24,5% (25) de los trabajadores encuestados respondieron nunca, el 18,6% (19) casi nunca, el 26,5% (27) a veces, el 16,7% (17) casi siempre y el 13,7% (14) siempre cuando responden si esperan una recompensa. Estas respuestas son variadas por lo que se aprecia una distribución similar en tanto si esperan una recompensa en el trabajo.

Tabla 32 P19 Tengo un nivel de atención adecuado.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	2	2,0	2,0	2,0
Casi nunca	4	3,9	3,9	5,9
A veces	14	13,7	13,7	19,6
Casi siempre	39	38,2	38,2	57,8
Siempre	43	42,2	42,2	100,0
Total	102	100,0	100,0	

Fuente y elaboración propia

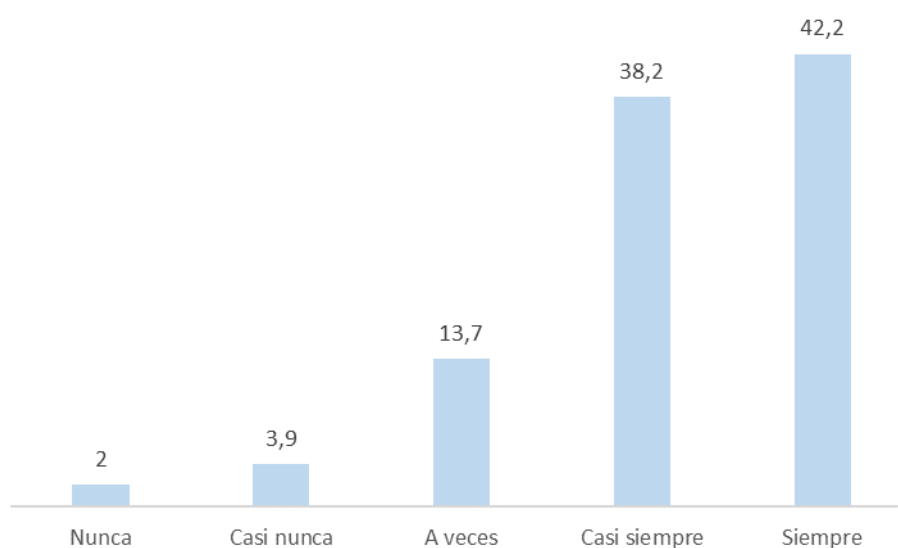


Figura 31 P19 Tengo un nivel de atención adecuado. Fuente y elaboración propia.

Como puede apreciarse en la tabla anterior, el 2% (2) de los trabajadores encuestados respondieron nunca, el 3,9% (4) casi nunca, el 13,7% (14) a veces, el 38,2% (39) casi siempre y el 42,2% (43) siempre cuando responden si tienen un nivel de atención adecuado. Por ello la muestra de estudio, concentra más participantes que tienen un nivel de atención adecuado.

Tabla 33 P21 Interrumpo constantemente el trabajo de otros.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	42	41,2	41,2	41,2
Casi nunca	36	35,3	35,3	76,5
A veces	10	9,8	9,8	86,3
Casi siempre	9	8,8	8,8	95,1
Siempre	5	4,9	4,9	100,0
Total	102	100,0	100,0	

Fuente y elaboración propia



Figura 32 P21 Interrumpo constantemente el trabajo de otros. Fuente y elaboración propia.

Como puede apreciarse en la tabla anterior, el 41,2% (42) de los trabajadores encuestados respondieron nunca, el 35,3% (36) casi nunca, el 9,8% (10) a veces, el 8,8% (9) casi siempre y el 4,9% (5) siempre cuando responden si interrumpen el trabajo de otros. Por ello la muestra de estudio, concentra más participantes que no interrumpen constantemente el trabajo de otros.

Tabla 34 P22 Hago caso a las influencias externas.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	30	29,4	29,4	29,4
Casi nunca	30	29,4	29,4	58,8
A veces	25	24,5	24,5	83,3
Casi siempre	11	10,8	10,8	94,1
Siempre	6	5,9	5,9	100,0
Total	102	100,0	100,0	

Fuente y elaboración propia

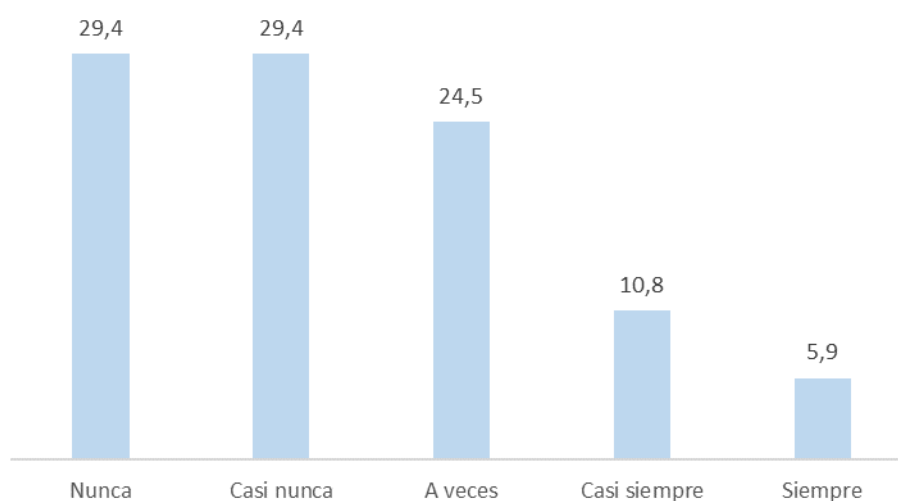


Figura 33 P22 Hago caso a las influencias externas. Fuente y elaboración propia.

Como puede apreciarse en la tabla anterior, el 29,4% (30) de los trabajadores encuestados respondieron nunca, el 29,4% (30) casi nunca, el 24,5% (25) a veces, el 10,8% (11) casi siempre y el 5,9% (6) siempre cuando responden si hacen caso a las influencias externas. Por ello la muestra de estudio, concentra más participantes que no hacen caso a las influencias externas.

Tabla 35 P27 Tengo buena memoria.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	1	1,0	1,0	1,0
Casi nunca	5	4,9	4,9	5,9
A veces	21	20,6	20,6	26,5
Casi siempre	32	31,4	31,4	57,8
Siempre	43	42,2	42,2	100,0
Total	102	100,0	100,0	

Fuente y elaboración propia

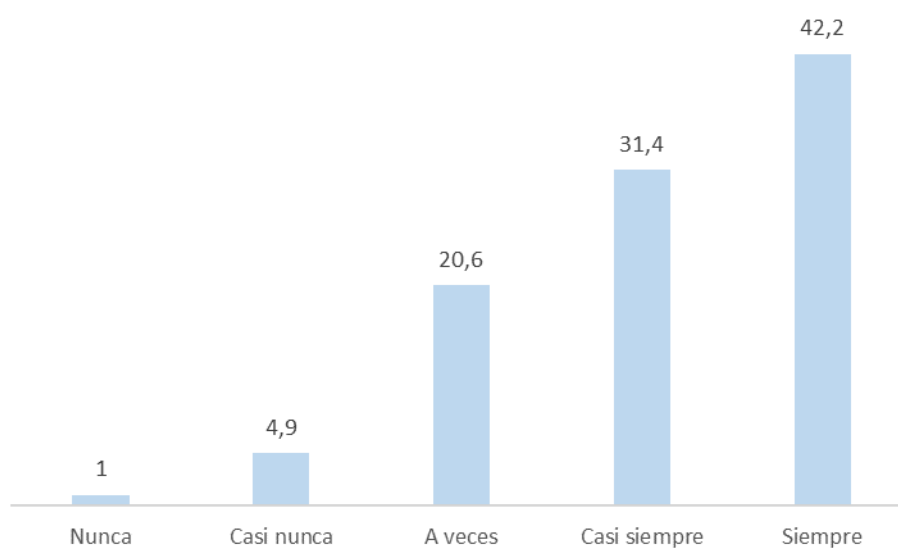


Figura 34 P27 Tengo buena memoria. Fuente y elaboración propia.

Como puede apreciarse en la tabla anterior, el 1% (1) de los trabajadores encuestados respondieron nunca, el 4,9% (5) casi nunca, el 20,6% (21) a veces, el 31,4% (32) casi siempre y el 42,2% (43) siempre cuando responden si tienen buena memoria. Por ello la muestra de estudio, concentra más participantes que tienen buena memoria.

Tabla 36 P2 Me interesa la forma como se lleva la institución.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	2	2,0	2,0	2,0
Casi nunca	8	7,8	7,8	9,8
A veces	26	25,5	25,5	35,3
Casi siempre	29	28,4	28,4	63,7
Siempre	37	36,3	36,3	100,0
Total	102	100,0	100,0	

Fuente y elaboración propia

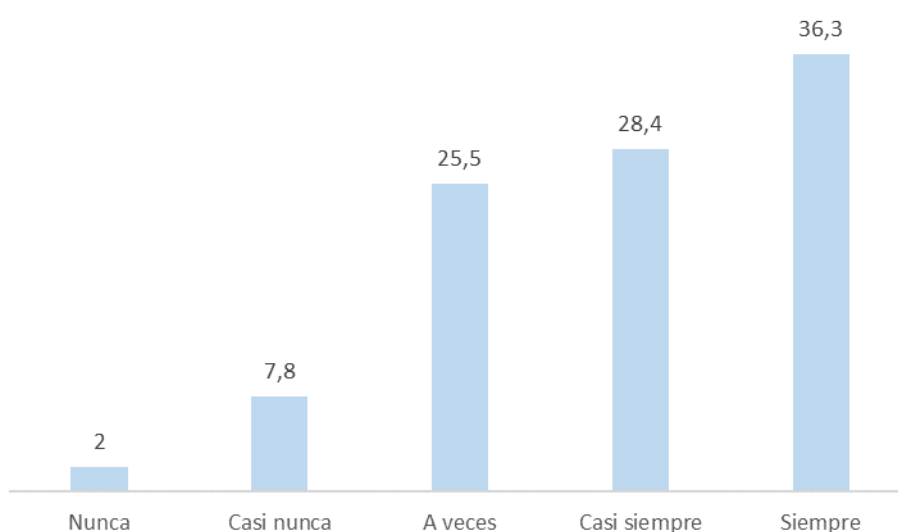


Figura 35 P2 Me interesa la forma como se lleva la institución. Fuente y elaboración propia.

Como puede apreciarse en la tabla anterior, el 2% (2) de los trabajadores encuestados respondieron nunca, el 7,8% (8) casi nunca, el 25,5% (26) a veces, el 28,4% (29) casi siempre y el 36,3% (37) siempre cuando responden si les interesa la forma como se lleva la institución. Por ello la muestra de estudio, concentra más participantes que se interesan en cómo se lleva la institución.

Tabla 37 P5 Soy atento y cortes con mis compañeros de labor.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	3	2,9	2,9	2,9
Casi nunca	3	2,9	2,9	5,9
A veces	15	14,7	14,7	20,6
Casi siempre	30	29,4	29,4	50,0
Siempre	51	50,0	50,0	100,0
Total	102	100,0	100,0	

Fuente y elaboración propia

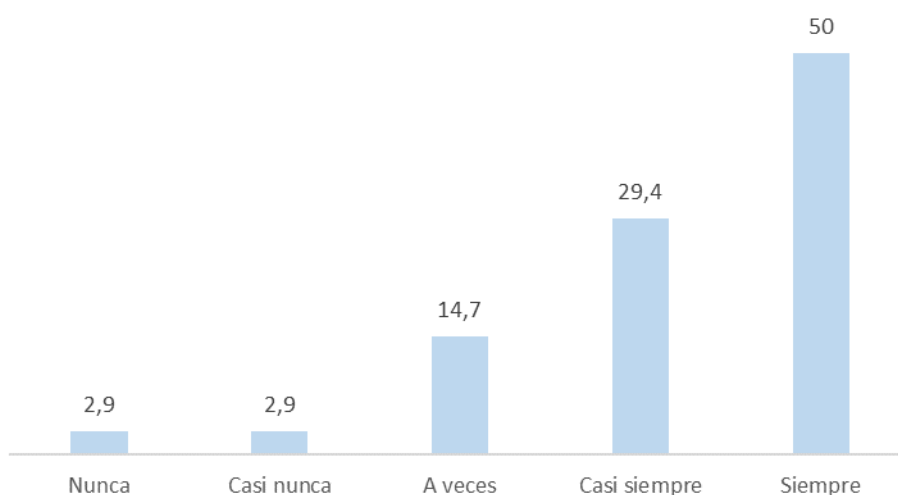


Figura 36 P5 Soy atento y cortes con mis compañeros de labor. Fuente y elaboración propia.

Como puede apreciarse en la tabla anterior, el 2,9% (3) de los trabajadores encuestados respondieron nunca, el 2,9% (3) casi nunca, el 14,7% (15) a veces, el 29,4% (30) casi siempre y el 50% (51) siempre cuando responden si son atentos y cortes con sus compañeros de labor. Por ello la muestra de estudio, concentra más participantes que son atentos y corteses con sus compañeros.

Tabla 38 P9 Me preocupo por mi centro de trabajo.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	2	2,0	2,0	2,0
Casi nunca	6	5,9	5,9	7,8
A veces	19	18,6	18,6	26,5
Casi siempre	27	26,5	26,5	52,9
Siempre	48	47,1	47,1	100,0
Total	102	100,0	100,0	

Fuente y elaboración propia

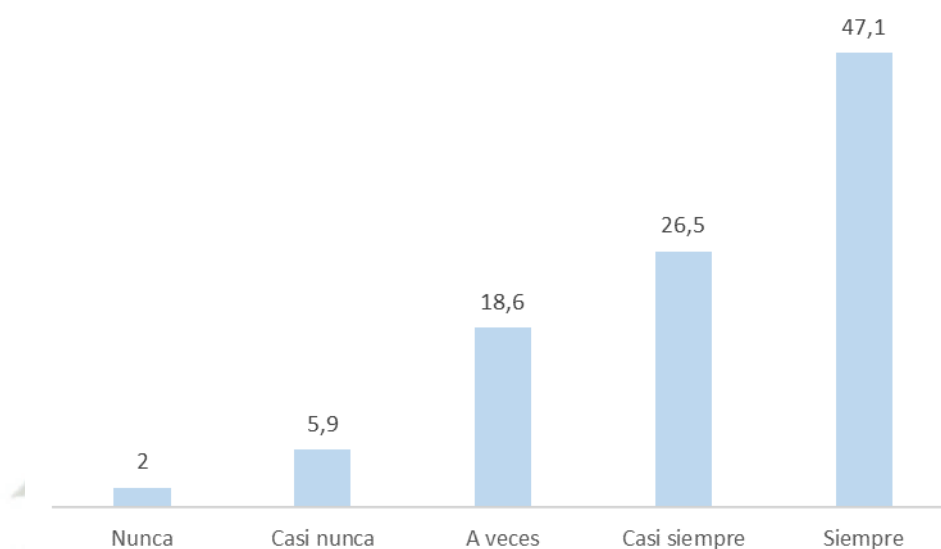


Figura 37 P9 Me preocupo por mi centro de trabajo. Fuente y elaboración propia.

Como puede apreciarse en la tabla anterior, el 2% (2) de los trabajadores encuestados respondieron nunca, el 5,9% (6) casi nunca, el 18,6% (19) a veces, el 26,5% (27) casi siempre y el 47,1% (48) siempre cuando responden si se preocupan por su centro de trabajo. Por ello la muestra de estudio, concentra más participantes que se preocupan por su centro de trabajo.

Tabla 39 P11 Ayudo a mantener la buena apariencia de mi centro de trabajo.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	2	2,0	2,0	2,0
Casi nunca	4	3,9	3,9	5,9
A veces	15	14,7	14,7	20,6
Casi siempre	32	31,4	31,4	52,0
Siempre	49	48,0	48,0	100,0
Total	102	100,0	100,0	

Fuente y elaboración propia

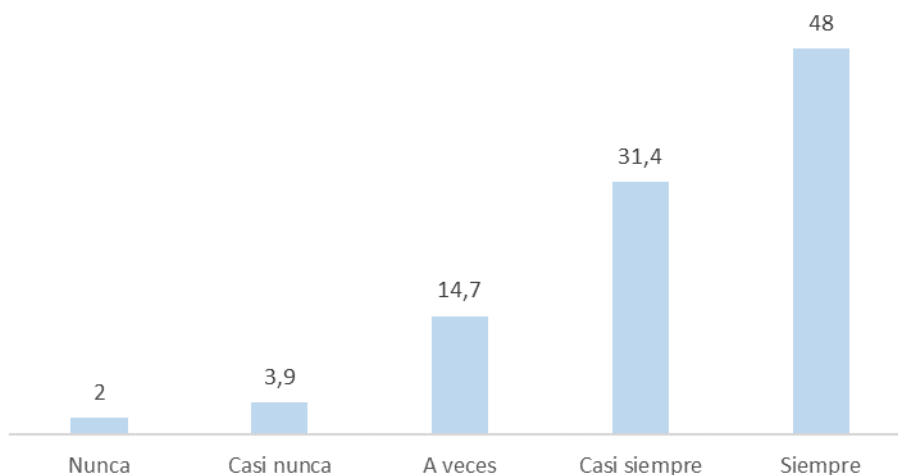


Figura 38 P11 Ayudo a mantener la buena apariencia de mi centro de trabajo. Fuente y elaboración propia.

Como puede apreciarse en la tabla anterior, el 2% (2) de los trabajadores encuestados respondieron nunca, el 3,9% (4) casi nunca, el 14,7% (15) a veces, el 31,4% (32) casi siempre y el 48% (49) siempre cuando responden si ayudan a mantener la buena apariencia de su centro de trabajo. Por ello la muestra de estudio, concentra más participantes que ayudan a mantener una buena apariencia del centro de trabajo.

Tabla 40 P15 Soy cuidadoso con las instalaciones de mi centro de trabajo.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	1	1,0	1,0	1,0
Casi nunca	3	2,9	2,9	3,9
A veces	13	12,7	12,7	16,7
Casi siempre	24	23,5	23,5	40,2
Siempre	61	59,8	59,8	100,0
Total	102	100,0	100,0	

Fuente y elaboración propia

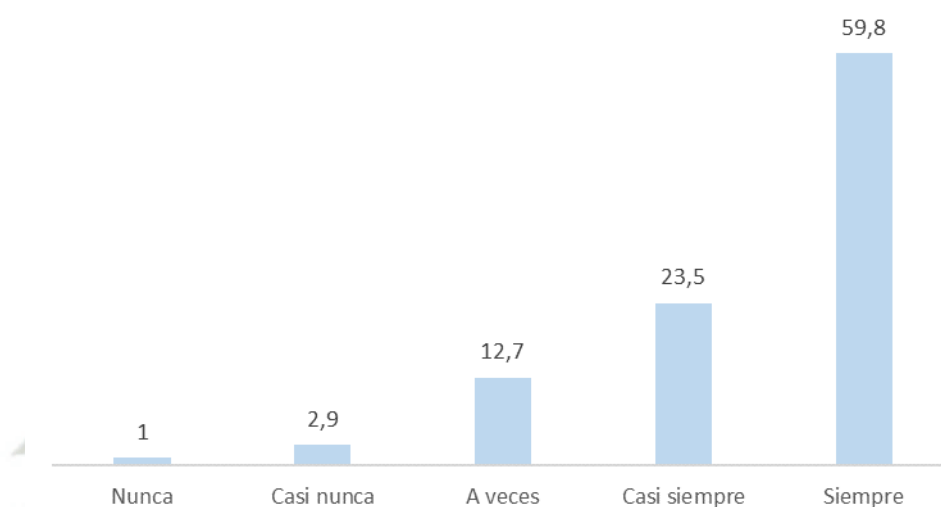


Figura 39 P15 Soy cuidadoso con las instalaciones de mi centro de trabajo. Fuente y elaboración propia.

Como puede apreciarse en la tabla anterior, el 1% (1) de los trabajadores encuestados respondieron nunca, el 2,9% (3) casi nunca, el 12,7% (13) a veces, el 23,5% (24) casi siempre y el 59,8% (61) siempre cuando responden si son cuidadosos con las instalaciones de mi centro de trabajo. Por ello la muestra de estudio, concentra más participantes que son cuidadosos con las instalaciones de su centro de trabajo.

Tabla 41 P18 Mantengo y conservo mi puesto siempre ordenado.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	1	1,0	1,0	1,0
Casi nunca	6	5,9	5,9	6,9
A veces	18	17,6	17,6	24,5
Casi siempre	29	28,4	28,4	52,9
Siempre	48	47,1	47,1	100,0
Total	102	100,0	100,0	

Fuente y elaboración propia

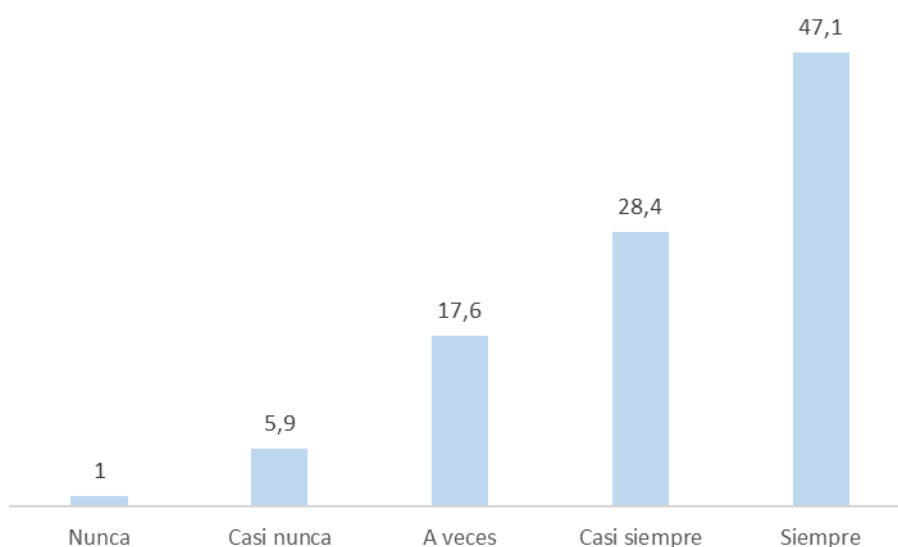


Figura 40 P18 Mantengo y conservo mi puesto siempre ordenado. Fuente y elaboración propia.

Como puede apreciarse en la tabla anterior, el 1% (1) de los trabajadores encuestados respondieron nunca, el 5,9% (6) casi nunca, el 17,6% (18) a veces, y conservan su puesto siempre ordenado. Por ello la muestra de estudio, concentra más participantes que mantienen y conservan su puesto de trabajo el 28,4% (29) casi siempre y el 47,1% (48) siempre cuando responden si mantienen ordenado.

Tabla 42 P20 Ayudo a detectar errores en mi centro de trabajo.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	2	2,0	2,0	2,0
Casi nunca	6	5,9	5,9	7,8
A veces	22	21,6	21,6	29,4
Casi siempre	36	35,3	35,3	64,7
Siempre	36	35,3	35,3	100,0
Total	102	100,0	100,0	

Fuente y elaboración propia

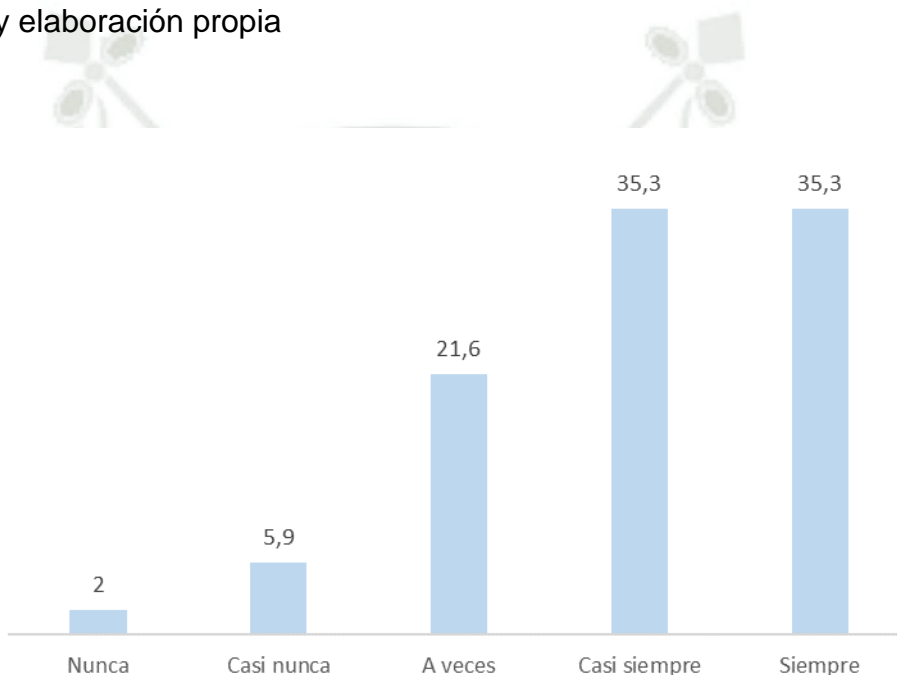


Figura 41 P20 Ayudo a detectar errores en mi centro de trabajo. Fuente y elaboración propia.

Como puede apreciarse en la tabla anterior, el 2% (2) de los trabajadores encuestados respondieron nunca, el 5,9% (6) casi nunca, el 21,6% (22) a veces, el 35,3% (36) casi siempre y el 35,3% (36) siempre cuando responden si ayudan a detectar errores en su centro de trabajo. Por ello la muestra de estudio, concentra más participantes que ayudan a detectar errores en su centro de trabajo.

Tabla 43 P24 Tengo una actitud cuidadosa con mi material de trabajo.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	2	2,0	2,0	2,0
Casi nunca	6	5,9	5,9	7,8
A veces	11	10,8	10,8	18,6
Casi siempre	27	26,5	26,5	45,1
Siempre	56	54,9	54,9	100,0
Total	102	100,0	100,0	

Fuente y elaboración propia

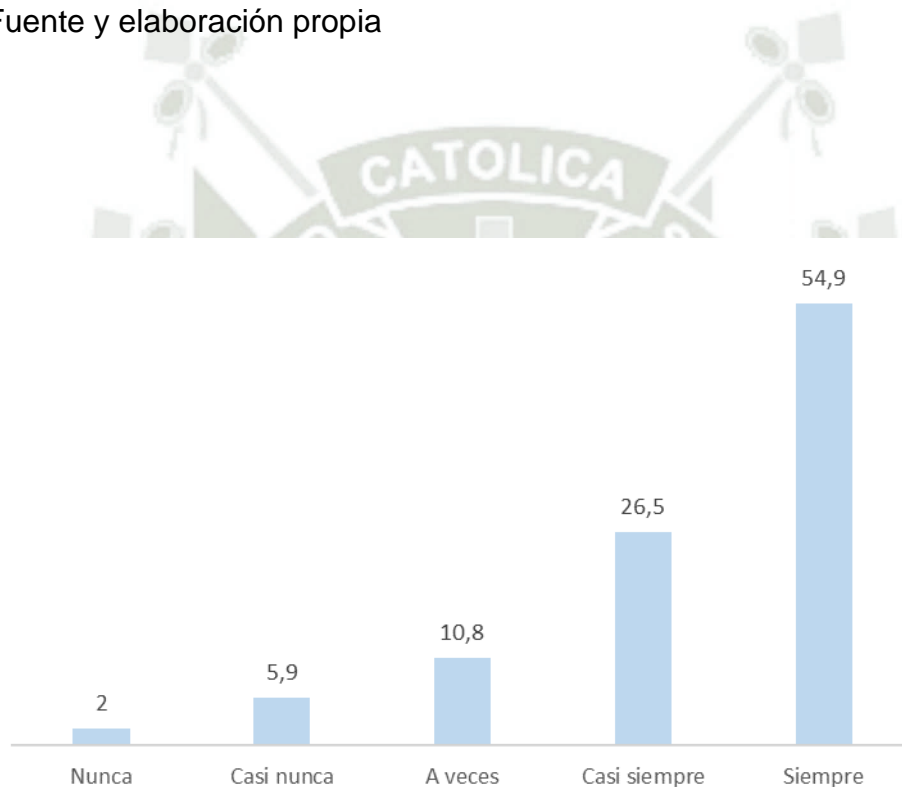


Figura 42 P24 Tengo una actitud cuidadosa con mi material de trabajo. Fuente y elaboración propia.

Como puede apreciarse en la tabla anterior, el 2% (2) de los trabajadores encuestados respondieron nunca, el 5,9% (6) casi nunca, el 10,8% (11) a veces, el 26,5% (27) casi siempre y el 54,9% (56) siempre cuando responden si tienen una actitud cuidadosa con su material de trabajo. Por ello la muestra de estudio, concentra más participantes que tiene una actitud cuidadosa con su material de trabajo.

Tabla 44 P28 Cuando veo algo inadecuado que afecte mi centro de trabajo, lo reporto.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	1	1,0	1,0	1,0
Casi nunca	11	10,8	10,8	11,8
A veces	20	19,6	19,6	31,4
Casi siempre	26	25,5	25,5	56,9
Siempre	44	43,1	43,1	100,0
Total	102	100,0	100,0	

Fuente y elaboración propia

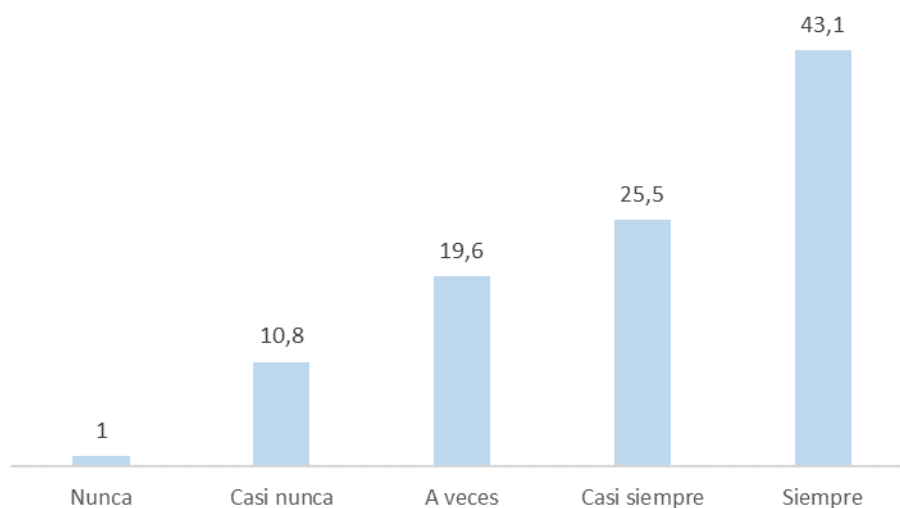


Figura 43 P28 Cuando veo algo inadecuado que afecte mi centro de trabajo, lo reporto. Fuente y elaboración propia.

Como puede apreciarse en la tabla anterior, el 1% (1) de los trabajadores encuestados respondieron nunca, el 10,8% (11) casi nunca, el 19,6% (20) a veces, el 25,5% (26) casi siempre y el 43,1% (44) siempre cuando responden si ven algo inadecuado que afecte su centro de trabajo lo reportan. Por ello la muestra de estudio, concentra más participantes que reportan si algo va algo mal en el trabajo.

Tabla 45 P30 Se llamar la atención cuando veo el uso inadecuado de recursos.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	5	4,9	4,9	4,9
Casi nunca	7	6,9	6,9	11,8
A veces	22	21,6	21,6	33,3
Casi siempre	34	33,3	33,3	66,7
Siempre	34	33,3	33,3	100,0
Total	102	100,0	100,0	

Fuente y elaboración propia

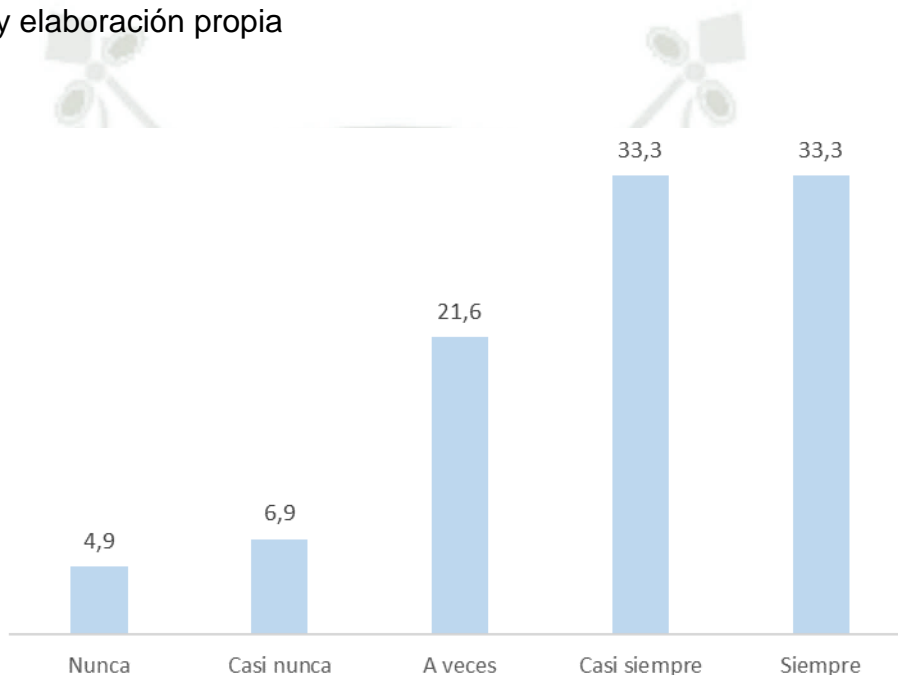


Figura 44 P30 Se llamar la atención cuando veo el uso inadecuado de recursos. Fuente y elaboración propia.

Como puede apreciarse en la tabla anterior, el 4,9% (5) de los trabajadores encuestados respondieron nunca, el 6,9% (7) casi nunca, el 21,6% (22) a veces, el 33,3% (34) casi siempre y el 33,3% (34) siempre cuando responden a si llaman la atención cuando ven el uso inadecuado de recursos de la empresa. Por ello la muestra de estudio, concentra más participantes que reportan el uso inadecuado de los recursos.

Tabla 46 P3 Acepto críticas constructivas con mi labor.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	3	2,9	2,9	2,9
Casi nunca	3	2,9	2,9	5,9
A veces	19	18,6	18,6	24,5
Casi siempre	36	35,3	35,3	59,8
Siempre	41	40,2	40,2	100,0
Total	102	100,0	100,0	

Fuente y elaboración propia

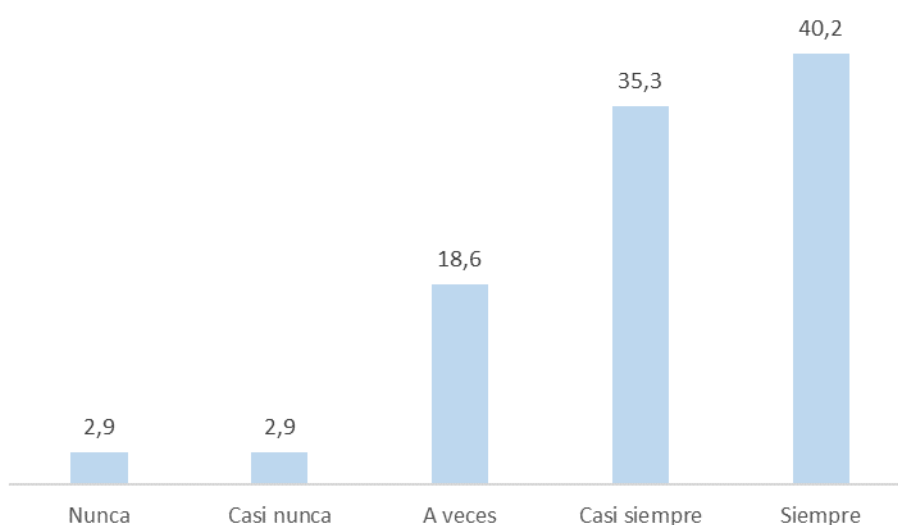


Figura 45 P3 Acepto críticas constructivas con mi labor. Fuente y elaboración propia.

Como puede apreciarse en la tabla anterior, el 2,9% (3) de los trabajadores encuestados respondieron nunca, el 2,9% (3) casi nunca, el 18,6% (19) a veces, el 35,3% (36) casi siempre y el 40,2% (41) siempre cuando responden a si aceptan críticas constructivas con su labor. Por ello la muestra de estudio, concentra más participantes que aceptan críticas constructivas con su labor.

Tabla 47 P8 Tengo iniciativa.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	2	2,0	2,0	2,0
Casi nunca	5	4,9	4,9	6,9
A veces	22	21,6	21,6	28,4
Casi siempre	25	24,5	24,5	52,9
Siempre	48	47,1	47,1	100,0
Total	102	100,0	100,0	

Fuente y elaboración propia

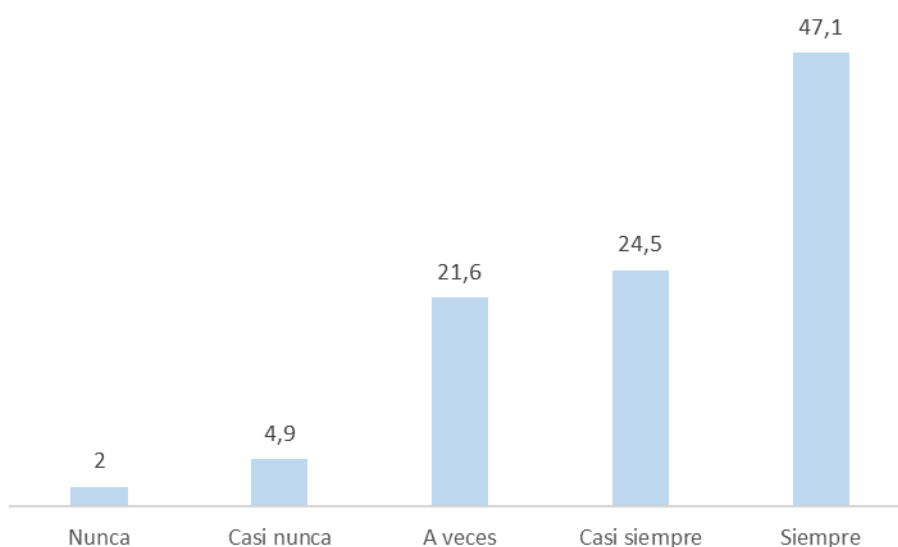


Figura 46 P8 Tengo iniciativa. Fuente y elaboración propia.

Como puede apreciarse en la tabla anterior, el 2% (2) de los trabajadores encuestados respondieron nunca, el 4,9% (5) casi nunca, el 21,6% (22) a veces, el 24,5% (25) casi siempre y el 47,1% (48) siempre cuando responden a si tienen iniciativa. Por ello la muestra de estudio, concentra más participantes que tienen iniciativa.

Tabla 48 P10 Demuestro tener formación adecuada.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	2	2,0	2,0	2,0
Casi nunca	5	4,9	4,9	6,9
A veces	14	13,7	13,7	20,6
Casi siempre	31	30,4	30,4	51,0
Siempre	50	49,0	49,0	100,0
Total	102	100,0	100,0	

Fuente y elaboración propia

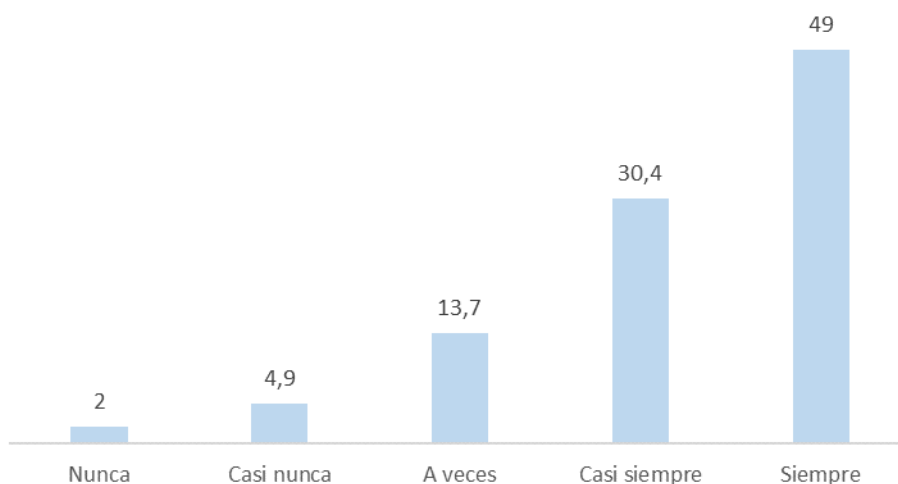


Figura 47 P10 Demuestro tener formación adecuada. Fuente y elaboración propia

Como puede apreciarse en la tabla anterior, el 2% (2) de los trabajadores encuestados respondieron nunca, el 4,9% (5) casi nunca, el 13,7% (14) a veces, el 30,4% (31) casi siempre y el 49% (50) siempre cuando responden a si demuestran tener formación adecuada. Por ello la muestra de estudio, concentra más participantes que demuestran tener formación adecuada.

Tabla 49 P13 Me expreso apropiadamente.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	1	1,0	1,0	1,0
Casi nunca	5	4,9	4,9	5,9
A veces	14	13,7	13,7	19,6
Casi siempre	35	34,3	34,3	53,9
Siempre	47	46,1	46,1	100,0
Total	102	100,0	100,0	

Fuente y elaboración propia

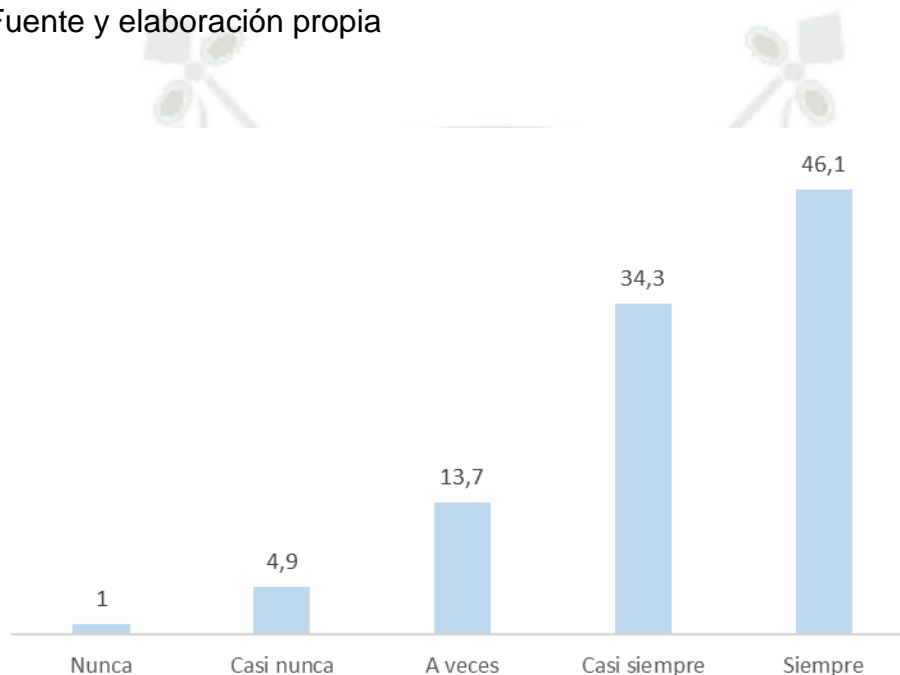


Figura 48 P13 Me expreso apropiadamente. Fuente y elaboración propia.

Como puede apreciarse en la tabla anterior, el 1% (1) de los trabajadores encuestados respondieron nunca, el 4,9% (5) casi nunca, el 13,7% (14) a veces, el 34,3% (35) casi siempre y el 46,1% (47) siempre cuando responden si se expresan apropiadamente. Por ello la muestra de estudio, concentra más participantes que se expresan apropiadamente.

Tabla 50 P14 Conozco mi trabajo.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	1	1,0	1,0	1,0
Casi nunca	4	3,9	3,9	4,9
A veces	9	8,8	8,8	13,7
Casi siempre	25	24,5	24,5	38,2
Siempre	63	61,8	61,8	100,0
Total	102	100,0	100,0	

Fuente y elaboración propia

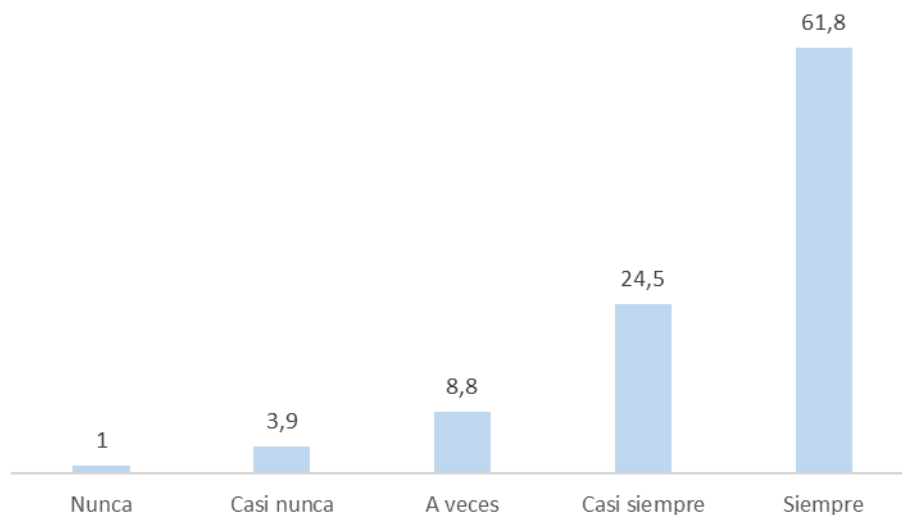


Figura 49 P14 Conozco mi trabajo. Fuente y elaboración propia.

Como puede apreciarse en la tabla anterior, el 1% (1) de los trabajadores encuestados respondieron nunca, el 3,9% (4) casi nunca, el 8,8% (9) a veces, el 24,5% (25) casi siempre y el 61,8% (63) siempre cuando responden si conocen su trabajo. Por ello la muestra de estudio, concentra más participantes que conocen su trabajo.

Tabla 51 P17 Tengo temor de pedir ayuda.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	28	27,5	27,5	27,5
Casi nunca	31	30,4	30,4	57,8
A veces	26	25,5	25,5	83,3
Casi siempre	9	8,8	8,8	92,2
Siempre	8	7,8	7,8	100,0
Total	102	100,0	100,0	

Fuente y elaboración propia

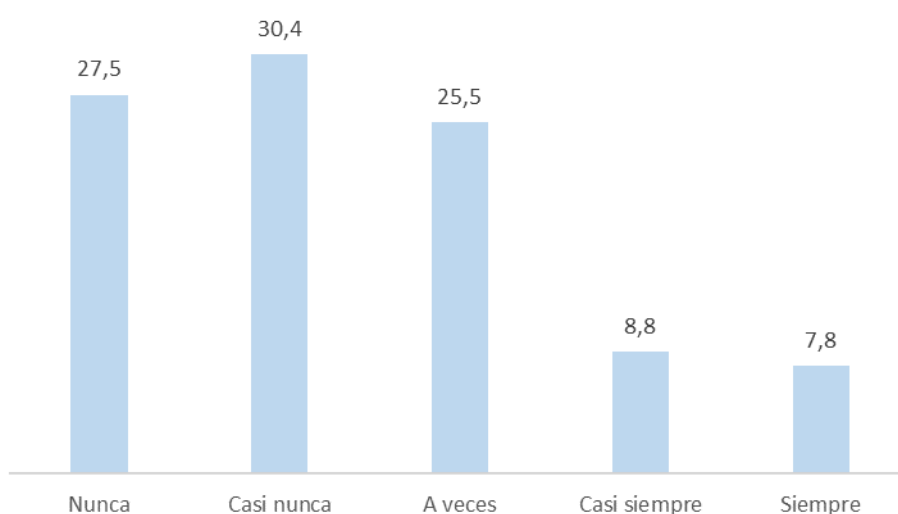


Figura 50 P17 Tengo temor de pedir ayuda. Fuente y elaboración propia.

Como puede apreciarse en la tabla anterior, el 27,5% (28) de los trabajadores encuestados respondieron nunca, el 30,4% (31) casi nunca, el 25,5% (26) a veces, el 8,8% (9) casi siempre y el 7,8% (8) siempre cuando responden si tienen temor de pedir ayuda. Por ello la muestra de estudio, concentra más participantes que no tienen temor de pedir ayuda.

Tabla 52 P23 Deseo aprender nuevas cosas.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	1	1,0	1,0	1,0
Casi nunca	4	3,9	3,9	4,9
A veces	13	12,7	12,7	17,6
Casi siempre	20	19,6	19,6	37,3
Siempre	64	62,7	62,7	100,0
Total	102	100,0	100,0	

Fuente y elaboración propia



Figura 51 P23 Deseo aprender nuevas cosas. Fuente y elaboración propia.

Como puede apreciarse en la tabla anterior, el 1% (1) de los trabajadores encuestados respondieron nunca, el 3,9% (4) casi nunca, el 12,7% (13) a veces, el 19,6% (20) casi siempre y el 62,7% (64) siempre cuando responden a si desean aprender nuevas cosas. Por ello la muestra de estudio, concentra más participantes que desean aprender nuevas cosas.

Tabla 53 P25 Sé cuándo hacer y hago sugerencias.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	1	1,0	1,0	1,0
Casi nunca	7	6,9	6,9	7,8
A veces	21	20,6	20,6	28,4
Casi siempre	34	33,3	33,3	61,8
Siempre	39	38,2	38,2	100,0
Total	102	100,0	100,0	

Fuente y elaboración propia

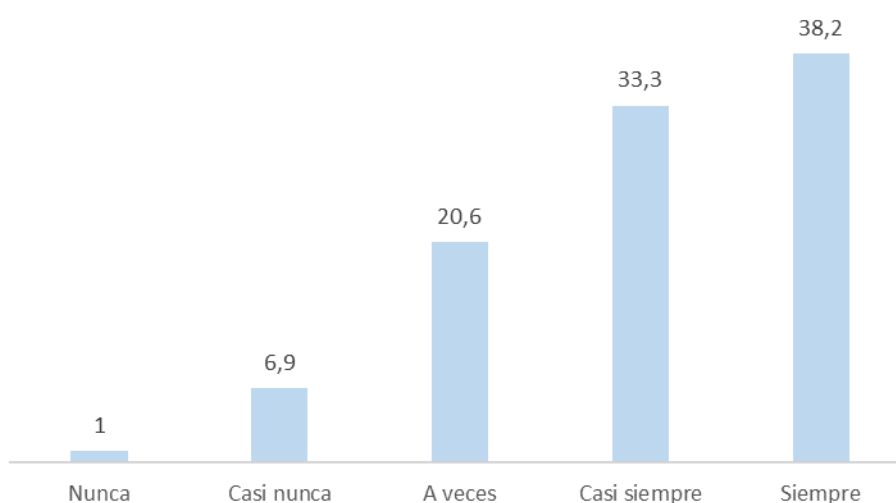


Figura 52 P25 Sé cuándo hacer y hago sugerencias. Fuente y elaboración propia.

Como puede apreciarse en la tabla anterior, el 1% (1) de los trabajadores encuestados respondieron nunca, el 6,9% (7) casi nunca, el 20,6% (21) a veces, el 33,3% (34) casi siempre y el 38,2% (39) siempre, cuando responden a si saben cuándo hacer sugerencias. Por ello la muestra de estudio, concentra más participantes que saben cuándo hacer sugerencias.

Tabla 54 P26 Me gusta la labor que realizo.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	1	1,0	1,0	1,0
Casi nunca	7	6,9	6,9	7,8
A veces	16	15,7	15,7	23,5
Casi siempre	19	18,6	18,6	42,2
Siempre	59	57,8	57,8	100,0
Total	102	100,0	100,0	

Fuente y elaboración propia

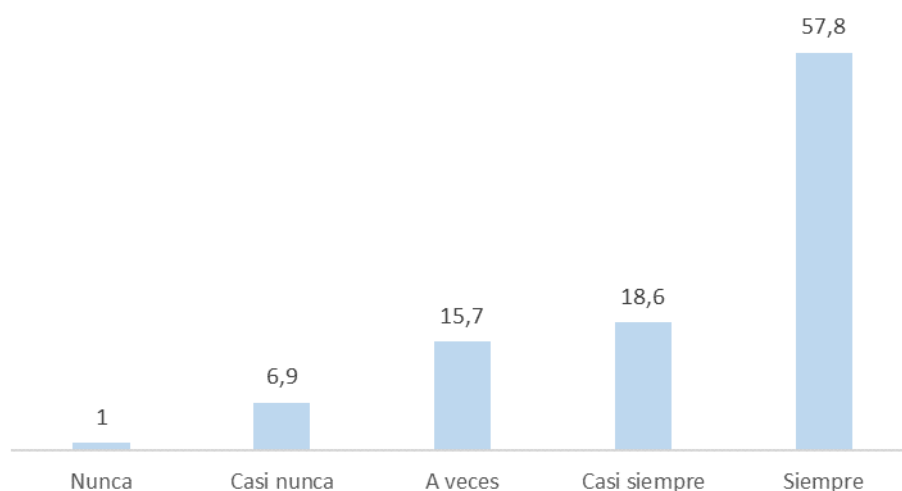


Figura 53 P26 Me gusta la labor que realizo. Fuente y elaboración propia.

Como puede apreciarse en la tabla anterior, el 1% (1) de los trabajadores encuestados respondieron nunca, el 6,9% (7) casi nunca, el 15,7% (16) a veces, el 18,6% (19) casi siempre y el 57,8% (59) siempre cuando responden a si les gusta su labor que realizan. Por ello la muestra de estudio, concentra más participantes que les gusta la labor que hacen.

Tabla 55 P29 Aplico criterio al tomar decisiones.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	1	1,0	1,0	1,0
Casi nunca	5	4,9	4,9	5,9
A veces	14	13,7	13,7	19,6
Casi siempre	31	30,4	30,4	50,0
Siempre	51	50,0	50,0	100,0
Total	102	100,0	100,0	

Fuente y elaboración propia

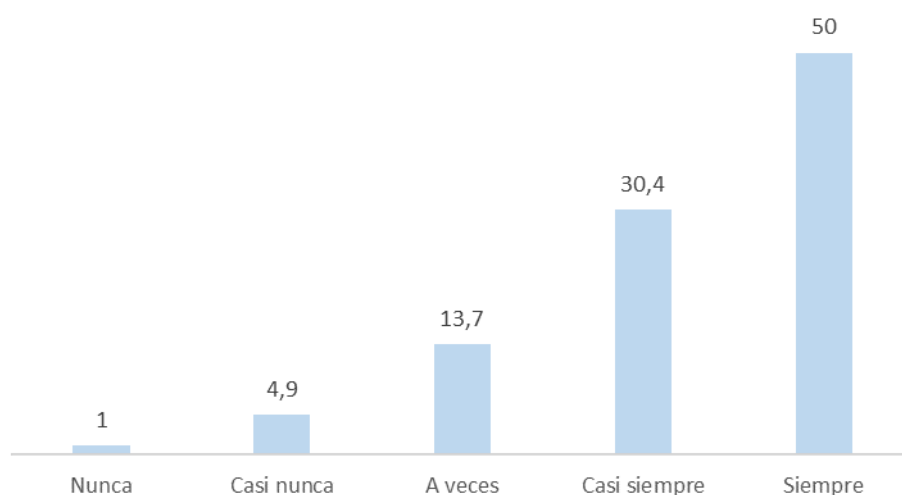


Figura 54 P29 Aplico criterio al tomar decisiones. Fuente y elaboración propia.

Como puede apreciarse en la tabla anterior, el 1% (1) de los trabajadores encuestados respondieron nunca, el 4,9% (5) casi nunca, el 13,7% (14) a veces, el 30,4% (31) casi siempre y el 50% (51) siempre cuando responden si aplican criterios al tomar decisiones. Por ello la muestra de estudio, concentra más participantes que aplican criterios al tomar decisiones.

Tabla 56 Cruce entre el desempeño laboral y el nivel de estrés.

		Nivel de desempeño laboral					
		Bajo desempeño		Mediano desempeño		Alto desempeño	
		N	%	N	%	N	%
Nivel de estrés	Estrés bajo	11	11%	10	10%	58	57%
	Estrés medio	1	1%	6	6%	11	11%
	Estrés alto	0	0%	3	3%	2	2%

Fuente y elaboración propia

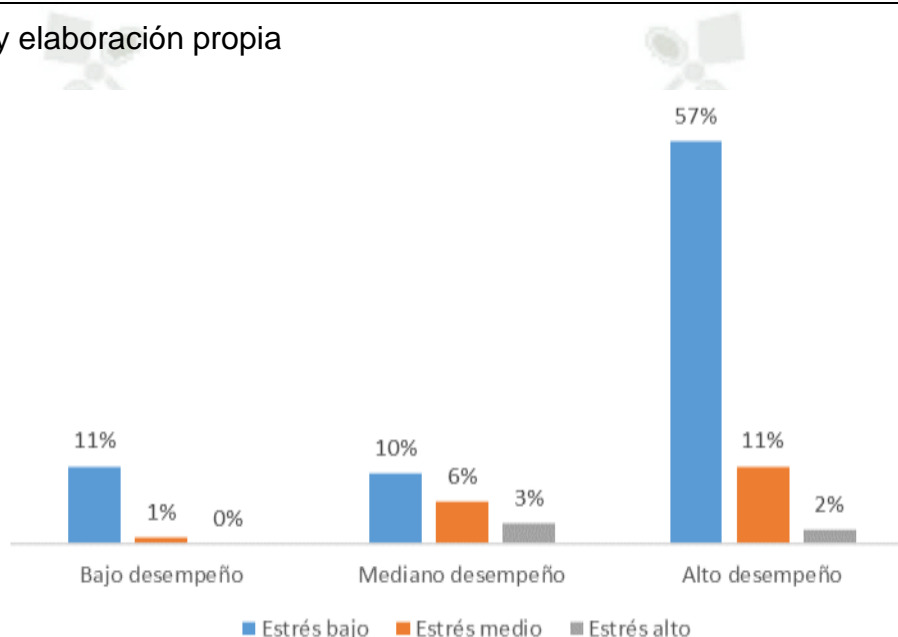


Figura 55 Cruce entre el desempeño laboral y el nivel de estrés. Fuente y elaboración propia.

Como puede apreciarse en la tabla anterior, se evidencia que hay una gran cantidad de trabajadores que presentan un alto nivel de desempeño y con bajo estrés (57%). Además, se puede notar que a medida que el estrés es alto el desempeño también tiende a bajar.

3.4. ANÁLISIS DE FIABILIDAD

El análisis de fiabilidad de los cuestionarios nos permite saber el grado en cómo se relacionan los ítems de un cuestionario entre sí. Para su interpretación, nos apoyaremos de la siguiente tabla para el alfa de Cronbach (Hernández y Mendoza, 2018):

Tabla 57 Interpretación del alfa de Cronbach.

Rango del alfa de Cronbach	Magnitud
>0.9	Excelente
0.8-0.89	Bueno
0.7-0.79	Aceptable
0.6-0.69	Cuestionable
0.5-0.59	Pobre
<0.5	Inaceptable

Tabla 58 Análisis de fiabilidad de la encuesta.

Cuestionario	Alfa de Cronbach	N de elementos
Estrés laboral	0.958	22
Desempeño laboral	0.959	30

Fuente y elaboración propia

Como se observa en la tabla anterior, los valores del alfa de Cronbach son 0.958 y 9.59 respectivamente para los cuestionarios de estrés laboral y desempeño laboral, por lo cual cae en la categoría de fiabilidad excelente para ambos

3.5. PRUEBA DE HIPÓTESIS

Previo al análisis de correlacional, se procedió con las pruebas de normalidad con el test de Kolmogorov-Smirnov el cual mostró los siguientes resultados:

Tabla 59 Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
ESTRÉS LABORAL	0,092	102,0	0,052
Cansancio emocional	0,088	102,0	0,000
Despersonalización	0,168	102,0	0,010
Realización personal	0,103	102,0	0,000
DESEMPEÑO LABORAL	0,129	102,0	0,000
Cumplimiento con metas y objetivos	0,097	102,0	0,005
Compromisos con la institución	0,135	102,0	0,000
Satisfacción en el puesto y crecimiento profesional	0,145	102,0	0,000

Fuente y elaboración propia

Como puede apreciarse en la tabla anterior, las pruebas de significación estadística (Sig.) tienen valores menores que 0.05, por lo que los test de normalidad para las variables de Desempeño y estrés, además de sus dimensiones, no presentan una distribución normal, por ende, se procede a realizar el cálculo de correlación de Spearman, la cual es la más conveniente para este tipo de datos.

Del objetivo específico uno: *“Establecer la correlación entre el estrés laboral y el cumplimiento de las metas y objetivos dentro del desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Creaciones Urbanas E.I.R.L. de Arequipa, 2021”*

a) Sistema de hipótesis

H₀: No existe relación entre el estrés laboral y el cumplimiento de las metas y objetivos dentro del desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Creaciones Urbanas E.I.R.L. de Arequipa, 2021

H₁: Existe relación entre el estrés laboral y el cumplimiento de las metas y objetivos dentro del desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Creaciones Urbanas E.I.R.L. de Arequipa, 2021

b) Nivel de significancia

El nivel de significancia teórica es $\alpha = 0,05$.

Que corresponde a un nivel de confiabilidad del 95%.

c) Regla de decisión:

El nivel de significancia “p” es menor que “ α ”; se rechaza la hipótesis nula (H_0)

El nivel de significancia “p” no es menor que “ α ”; no se rechaza la hipótesis nula (H_0)

d) Estadística de prueba

Tabla 60 *Correlación entre el estrés laboral y el cumplimiento de las metas y objetivos.*

	Estrés laboral		
	Coeficiente de correlación de Spearman	Sig. (bilateral)	N
Dimensión cumplimiento de las metas y objetivos	0.053	0,594	102

Fuente y elaboración propia

e) Decisión estadística

Como se aprecia en la tabla 56, los resultados de la prueba de correlación de Spearman, se obtiene que el nivel de significancia hallado es $0.594 > 0.05$ y un coeficiente de correlación igual a 0.053, por lo que la H_1 (hipótesis alternativa o del investigador) debe rechazarse y la H_0 debe aceptarse.

f) Toma de decisión estadística

De la tabla 56, al resultar la significancia de la prueba $0.594 > 0.05$, la hipótesis alternativa se rechaza y se acepta la hipótesis nula. Por lo que: no existe una correlación entre las dos variables evaluadas, es decir la dimensión del cumplimiento de las metas y objetivos no se relaciona con la variable del estrés laboral.

Del objetivo específico dos: “Establecer la correlación entre el estrés laboral y el compromiso con la empresa según el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Creaciones Urbanas E.I.R.L. de Arequipa, 2021”

a) Sistema de hipótesis

H₀: No existe relación entre el estrés laboral y el compromiso con la empresa según el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Creaciones Urbanas E.I.R.L. de Arequipa, 2021.

H₁: Existe relación entre el estrés laboral y el compromiso con la empresa según el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Creaciones Urbanas E.I.R.L. de Arequipa, 2021

b) Nivel de significancia

El nivel de significancia teórica es $\alpha = 0,05$.
Que corresponde a un nivel de confiabilidad del 95%.

c) Regla de decisión:

El nivel de significancia “p” es menor que “ α ”; se rechaza la hipótesis nula (H₀)

El nivel de significancia “p” no es menor que “ α ”; no se rechaza la hipótesis nula (H₀)

d) Estadística de prueba**Tabla 61** *Correlación entre el estrés laboral y el compromiso con la empresa.*

	Estrés laboral		
	Coeficiente de correlación de Spearman	Sig. (bilateral)	N
Dimensión Compromiso con la empresa	-0.297**	0,002	102

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente y elaboración propia

e) Decisión estadística

Como se aprecia en la tabla 57, los resultados de la prueba de correlación de Spearman, el nivel de significancia hallado es $0.002 < 0.05$ y tiene un coeficiente de correlación de Spearman igual a -0.297 , por lo que la H_0 debe rechazarse y la H_1 (hipótesis alternativa o del investigador) debe aceptarse.

f) Toma de decisión estadística

De la tabla 57, al resultar la significancia de la prueba $0.002 < 0.05$, la hipótesis alternativa se acepta y se rechaza la hipótesis nula. Por lo que: existe una correlación inversa y estadísticamente significativa entre las dos variables evaluadas, es decir mientras mayor sea el estrés menor será el compromiso con la empresa.

Del objetivo específico tres: “Establecer la correlación entre el estrés laboral y la Satisfacción en el puesto y crecimiento profesional según el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Creaciones Urbanas E.I.R.L. de Arequipa, 2021”

a) Sistema de hipótesis

H₀: No existe relación entre el estrés laboral y la Satisfacción en el puesto y crecimiento profesional según el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Creaciones Urbanas E.I.R.L. de Arequipa, 2021.

H₁: Existe relación entre el estrés laboral y la Satisfacción en el puesto y crecimiento profesional según el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Creaciones Urbanas E.I.R.L. de Arequipa, 2021.

b) Nivel de significancia

El nivel de significancia teórica es $\alpha = 0,05$.

Que corresponde a un nivel de confiabilidad del 95%.

c) Regla de decisión:

El nivel de significancia “p” es menor que “ α ”; se rechaza la hipótesis nula (H₀)

El nivel de significancia “p” no es menor que “ α ”; no se rechaza la hipótesis nula (H₀)

d) Estadística de prueba

Tabla 62 *Correlación entre el estrés laboral y la satisfacción en el puesto y crecimiento personal.*

Dimensión	Estrés laboral		
	Coefficiente de correlación de Spearman	Sig. (bilateral)	N
Satisfacción en el puesto y crecimiento profesional	-0.278**	0,005	102

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente y elaboración propia

e) Decisión estadística

Como se aprecia en la tabla 58, los resultados de la prueba de correlación de Spearman, el nivel de significancia hallado es $0.005 < 0.05$ y tiene un coeficiente de correlación de Spearman igual a -0.278 , por lo que la H_0 debe rechazarse y la H_1 (hipótesis alternativa o del investigador) debe aceptarse.

f) Toma de decisión estadística

De la tabla 58, al resultar la significancia de la prueba $0.005 < 0.05$, la hipótesis alternativa se acepta y se rechaza la hipótesis nula. Por lo que: existe una correlación inversa y estadísticamente significativa entre las dos variables evaluadas, es decir mientras mayor sea el estrés menor será la satisfacción en el puesto y el crecimiento personal.

Del objetivo específico cuatro: *“Establecer la correlación entre el desempeño laboral y cansancio emocional de los trabajadores de la empresa Creaciones Urbanas E.I.R.L. de Arequipa, 2021”*

a) Sistema de hipótesis

H₀: No existe relación entre el desempeño laboral y el cansancio emocional de los trabajadores de la empresa Creaciones Urbanas E.I.R.L. de Arequipa, 2021.

H₁: Existe relación entre el desempeño laboral y el cansancio emocional de los trabajadores de la empresa Creaciones Urbanas E.I.R.L. de Arequipa, 2021.

b) Nivel de significancia

El nivel de significancia teórica es $\alpha = 0,05$.

Que corresponde a un nivel de confiabilidad del 95%.

c) Regla de decisión:

El nivel de significancia “p” es menor que “ α ”; se rechaza la hipótesis nula (H₀)

El nivel de significancia “p” no es menor que “ α ”; no se rechaza la hipótesis nula (H₀)

d) Estadística de prueba

Tabla 63 *Correlación entre el desempeño laboral y el cansancio emocional.*

	Desempeño laboral		
	Coeficiente de correlación de Spearman	Sig. (bilateral)	N
Dimensión Cansancio emocional	-0.207*	0,037	102

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Fuente y elaboración propia

e) Decisión estadística

Como se aprecia en la tabla 63, los resultados de la prueba de correlación de Spearman, el nivel de significancia hallado es $0.037 < 0.05$ y tiene un coeficiente de correlación de Spearman igual a -0.207 , por lo que la H_0 debe rechazarse y la H_1 (hipótesis alternativa o del investigador) debe aceptarse.

f) Toma de decisión estadística

De la tabla 63, al resultar la significancia de la prueba $0.037 < 0.05$, la hipótesis alternativa se acepta y se rechaza la hipótesis nula. Por lo que: existe una correlación inversa y estadísticamente significativa entre las dos variables evaluadas, es decir mientras mayor sea el cansancio emocional menor será el desempeño laboral

Del objetivo específico cinco: *“Establecer la correlación entre el desempeño laboral y la despersonalización de los trabajadores de la empresa Creaciones Urbanas E.I.R.L. de Arequipa, 2021”*

a) Sistema de hipótesis

H₀: No existe relación entre el desempeño laboral y la despersonalización de los trabajadores de la empresa Creaciones Urbanas E.I.R.L. de Arequipa, 2021.

H₁: Existe relación entre el desempeño laboral y la despersonalización de los trabajadores de la empresa Creaciones Urbanas E.I.R.L. de Arequipa, 2021.

b) Nivel de significancia

El nivel de significancia teórica es $\alpha = 0,05$.

Que corresponde a un nivel de confiabilidad del 95%.

c) Regla de decisión:

El nivel de significancia “p” es menor que “ α ”; se rechaza la hipótesis nula (H₀)

El nivel de significancia “p” no es menor que “ α ”; no se rechaza la hipótesis nula (H₀)

d) Estadística de prueba**Tabla 64** *Correlación entre el desempeño laboral y la despersonalización de los trabajadores.*

Dimensión	Desempeño laboral		
	Coefficiente de correlación de Spearman	Sig. (bilateral)	N
despersonalización	-0.274*	0,005	102

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Fuente y elaboración propia

e) Decisión estadística

Como se aprecia en la tabla 64, los resultados de la prueba de correlación de Spearman, el nivel de significancia hallado es $0,005 < 0.05$ y tiene un coeficiente de correlación de Spearman igual a -0.274 , por lo que la H_0 debe rechazarse y la H_1 (hipótesis alternativa o del investigador) debe aceptarse.

f) Toma de decisión estadística

De la tabla 64, al resultar la significancia de la prueba $0,005 < 0.05$, la hipótesis alternativa se acepta y se rechaza la hipótesis nula. Por lo que: existe una correlación inversa y estadísticamente significativa entre las dos variables evaluadas, es decir mientras mayor sea la despersonalización menor será el desempeño laboral.

Del objetivo específico seis: *“Establecer la correlación entre el desempeño laboral y la realización personal de los trabajadores de la empresa Creaciones Urbanas E.I.R.L. de Arequipa, 2021”*

a) Sistema de hipótesis

H₀: No existe relación entre el desempeño laboral y la realización personal de los trabajadores de la empresa Creaciones Urbanas E.I.R.L. de Arequipa, 2021.

H₁: Existe relación entre el desempeño laboral y la realización personal de los trabajadores de la empresa Creaciones Urbanas E.I.R.L. de Arequipa, 2021.

b) Nivel de significancia

El nivel de significancia teórica es $\alpha = 0,05$.

Que corresponde a un nivel de confiabilidad del 95%.

c) Regla de decisión:

El nivel de significancia “p” es menor que “ α ”; se rechaza la hipótesis nula (H₀)

El nivel de significancia “p” no es menor que “ α ”; no se rechaza la hipótesis nula (H₀)

d) Estadística de prueba

Tabla 65 *Correlación entre el desempeño laboral y la realización personal*

	Desempeño laboral		
	Coeficiente de correlación de Spearman	Sig. (bilateral)	N
Dimensión realización personal	-0.168	0,092	102

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Fuente y elaboración propia

e) Decisión estadística

Como se aprecia en la tabla 65, los resultados de la prueba de correlación de Spearman, el nivel de significancia hallado es $0,092 > 0,05$ y tiene un coeficiente de correlación de Spearman igual a -0.168 , por lo que la H_0 debe aceptarse y la H_1 (hipótesis alternativa o del investigador) debe rechazarse.

f) Toma de decisión estadística

De la tabla 65, al resultar la significancia de la prueba $0,092 > 0,05$, la hipótesis alternativa se rechaza y se acepta la hipótesis nula. Por lo que: no existe una correlación entre las dos variables evaluadas.

Del objetivo general: *“Determinar la relación del Estrés laboral con el Desempeño laboral, en los trabajadores de la empresa Creaciones Urbanas E.I.R.L. de Arequipa, 2021”*

a) Sistema de hipótesis

H₀: No existe relación entre el Estrés laboral con el Desempeño laboral, en los trabajadores de la empresa Creaciones Urbanas E.I.R.L. de Arequipa, 2021.

H₁: Existe relación entre el Estrés laboral con el Desempeño laboral, en los trabajadores de la empresa Creaciones Urbanas E.I.R.L. de Arequipa, 2021.

b) Nivel de significancia

El nivel de significancia teórica es $\alpha = 0,05$.

Que corresponde a un nivel de confiabilidad del 95%.

c) Regla de decisión:

El nivel de significancia “p” es menor que “ α ”; se rechaza la hipótesis nula (H₀)

El nivel de significancia “p” no es menor que “ α ”; no se rechaza la hipótesis nula (H₀)

d) Estadística de prueba

Tabla 66 *Correlación entre el estrés laboral y el desempeño laboral.*

	Estrés laboral		
	Coeficiente de correlación de Spearman	Sig. (bilateral)	N
Desempeño laboral	-0.223**	0,025	102

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente y elaboración propia

e) Decisión estadística

Como se aprecia en la tabla 66, los resultados de la prueba de correlación de Spearman, el nivel de significancia hallado es $0.025 < 0.05$ y tiene un coeficiente de correlación de Spearman igual a -0.223 , por lo que la H_0 debe rechazarse y la H_1 (hipótesis alternativa o del investigador) debe aceptarse.

f) Toma de decisión estadística

De la tabla 66, al resultar la significancia de la prueba $0.025 < 0.05$, la hipótesis alternativa se acepta y se rechaza la hipótesis nula. Por lo que: existe una correlación inversa y estadísticamente significativa entre las dos variables evaluadas, es decir mientras mayor sea el estrés menor será el desempeño laboral en los trabajadores convocados

Los resultados nos han mostrado que el estrés se relaciona inversamente con el desempeño laboral pues, a mayores niveles de estrés se presentan menores niveles de desempeño laboral o viceversa, siendo el caso de la población de trabajadores de la empresa, se presentaron bajos niveles de estrés obteniendo así, altos niveles de desempeño. La relación inversa de las variables se demostró en Bardales (2018) logrando establecer que mientras el trabajador se mostraba más estresado su trabajo se volvía más ineficiente ($0.00 < 0.05$). De igual manera Collantes y Mamani (2018) tuvieron resultados con la misma conclusión donde el estrés laboral se presentaba con mayor frecuencia en aquellos que presentaban menores niveles de desempeño laboral ($0.00 < 0.05$). Por su parte Leyva y Soto (2018) establecieron una inversa relación entre las variables, mostrando en su estudio una correlación de Spearman igual a -0.748 siendo este un resultado mucho mayor al determinado en esta investigación. Y, por último, en el trabajo de Puma (2017) relacionó el estrés y el desempeño laboral obteniendo una correlación de Spearman igual a -0.383 demostrando también la relación inversa entre ambas variables. Estos resultados dan evidencia que el estrés se presenta en trabajadores que tienen el desempeño laboral bajo, o bien el desempeño laboral se ve mermado por el estrés laboral, siendo este un importante hallazgo; sin embargo, no concluyente porque si bien se halló correlación entre ambas variables este resultado no significa causalidad, pues el desempeño laboral puede verse afectado por otros factores externos y diferentes al estrés. Por otro lado, como se mencionó anteriormente, el estrés se presentó a niveles bajos, sin embargo, se pone en énfasis que el agotamiento emocional ha generado el impacto en esta variable, es por ello que el nivel de estrés si bien es bajo, se ha presentado valores altos (4,9%) y medios (17,6%).

CONCLUSIONES

Primero: Se presenta una correlación inversa y estadísticamente significativa con un coeficiente de correlación de Spearman igual a -0.223 ($0.025 < 0.05$) entre el estrés y el desempeño laboral, deduciendo que a mayores niveles de estrés se presentarán menores niveles de desempeño laboral en los trabajadores de la empresa objeto de estudio.

Segundo: La dimensión “Cumplimiento de metas y objetivos” del desempeño laboral, no se relaciona con el estrés pues se obtuvo un coeficiente de correlación de Spearman igual a 0.053 ($0.594 > 0.05$), deduciendo que la variación del estrés no ve afectada al cumplimiento de metas y objetivos de los trabajadores mencionados.

Tercer: La dimensión “Compromiso con la institución” del desempeño laboral, se relaciona de manera inversa y es estadísticamente significativa con un coeficiente de correlación de Spearman igual a -0.297 ($0.002 < 0.05$) con el estrés, deduciendo que, a mayores niveles de estrés, el compromiso con la institución se puede ver afectado negativamente en los trabajadores de convocados.

Cuarto: La dimensión “Satisfacción en el puesto y crecimiento profesional” del desempeño laboral, se relaciona de manera inversa y es estadísticamente significativa con un coeficiente de correlación de Spearman igual a -0.278 ($0.005 < 0.05$) con el estrés, deduciendo que, a mayores niveles de estrés, la satisfacción en el puesto y crecimiento profesional puede ver afectado negativamente en los trabajadores.

Quinto: La dimensión “Cansancio emocional” del estrés laboral, se relaciona de manera inversa y es estadísticamente significativa con un coeficiente de correlación de Spearman igual a -0.207 ($0.037 < 0.05$) con el desempeño laboral, deduciendo que, a mayores niveles del cansancio emocional, menor será el desempeño laboral.

Sexto: La dimensión “Despersonalización de los trabajadores” del estrés laboral, se relaciona de manera inversa y es estadísticamente significativa con un coeficiente de correlación de Spearman igual a -0.274 ($0.005 < 0.05$) con el desempeño laboral, deduciendo que, a mayores niveles de despersonalización de los trabajadores, menor será el desempeño laboral.

Séptimo: La dimensión “Realización personal” del estrés laboral, no se relaciona con el desempeño laboral, pues se obtuvo un coeficiente de correlación de Spearman igual a -0.168 ($0.092 > 0.05$). Deduciendo que la variación de la realización personal no afecta al desempeño laboral.



RECOMENDACIONES

Primera: Al existir evidencia la relación inversa entre el estrés y el desempeño laboral en los trabajadores de Creaciones Urbanas E.I.R.L. de Arequipa, se recomienda al gerente general realizar capacitaciones de manejo del estrés en el trabajo con charlas y programas motivacionales y psicológicas.

Segunda: Al presentarse la relación inversa entre la dimensión “Compromiso con la institución” en los trabajadores de Creaciones Urbanas E.I.R.L. de Arequipa, se recomienda fortalecer las relaciones empleado-empleador con actividades dinámicas entre los trabajadores de la empresa apoyadas de psicólogos que además enseñen el manejo de estrés en el trabajo, esto con la finalidad de reforzar la responsabilidad de las actividades propias del trabajador con la empresa.

Tercera: Al presentarse la relación inversa entre la dimensión “Satisfacción en el puesto y crecimiento personal” en los trabajadores de Creaciones Urbanas E.I.R.L. de Arequipa, se recomienda capacitar a los trabajadores de las distintas áreas con actividades de manejo de estrés vinculados a las emociones y de logro personal, que lleven al trabajador a descubrir su identidad personal y con la empresa

Cuarta: Por último, se recomienda tratar de realizar charlas y capacitaciones para el manejo del estrés, crecimiento personal y profesional diferenciados por distintas áreas que existan en el centro de labores Creaciones Urbanas E.I.R.L. de Arequipa.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Amaya B., Galvis L., Acosta G., Aguilera L. y Olarte Y. (2019). *Impacto del estrés laboral en el bienestar de los empleados del área de fidelización de empresas de Emtelco*. [Tesis de Licenciatura, Instituto Universitario politécnico Grancolombiano]

<https://alejandria.poligran.edu.co/bitstream/handle/10823/1404/1.Tesis%20de%20grado.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Arias, F. (2012) *El proyecto de investigación*. 6ta edición. Episteme.

Balvín, C. 2018. *Estrés y desempeño laboral de los trabajadores de la unidad minera Cobriza*. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional del Centro del Perú].<http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/4868/Balvin%20Palomino.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Bardales, K. (2018). *Influencia del estrés laboral en el desempeño del personal administrativo de la sede del Gobierno Regional De Amazonas – 2018*. Perú. [Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas].

<http://repositorio.untrm.edu.pe/bitstream/handle/UNTRM/1466/BARDALES%20GARC%c3%8da%20KAREN%20JUDITH.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Burbano, A. (2017). *El Estrés Laboral y su influencia en el Desempeño de los colaboradores de la Compañía de Seguros Sweaden S.A*. [Tesis de Maestría, Universidad Central del Ecuador].<http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/12859/1/T-UCE-0007-PI024-2017.pdf>

Collantes, R. y Mamani, M. (2018). *Estrés Laboral y Desempeño Laboral en los Colaboradores la Municipalidad Distrital de Baños del Inca, Cajamarca – 2018*. Perú. [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo].
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/26829/Collantes_GRE-Mamani_CML.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Chacón, L. (2017). *Estrés laboral y su relación con el desempeño del personal*

- técnico de emergencia del Hospital Nacional Hipólito Unanue, 2016.* [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/21987/Chac%C3%B3n_GLM.pdf?sequence=1
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de Recursos Humanos*. 5ta ed. Colombia: Mc Graw Hill Educación.
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de Recursos Humanos*. Instituto Chiavenato de Educación.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos – El capital de las organizaciones*. Mc Graw Hill Educación.
- Choquejahuá, L. (2017). *Estrés laboral y su relación con el desempeño laboral del personal administrativo del área de mantenimiento de la Universidad Nacional del Altiplano - Puno, 2016. Perú.* [Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional Altiplano]. http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/7481/Choquejahuá_Olivera_Lizbet.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Coduti, P., Gattás, Y., Sarmiento, S. y Schmid, R. (2013). *Enfermedades Laborales: Cómo Afectan el Entorno Organizacional.* [Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional de Cuyo.] https://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/5215/codutitesisenfermedadeslaborales.pdf
- Calla, G. (2019). *Influencia del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores de la empresa SB Group S.A.C. De Arequipa en el primer semestre del año 2019.* [Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa]. <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/10381/Rlcalugb.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Henao, D., Martínez, A., Merchán, P. y Ramírez, T. (2018). *Causas del estrés laboral en los trabajadores caso “Centinela”, de la compañía de seguridad y vigilancia privada de diciembre 2017 a junio 2018.* [Tesis de Especialista, Universidad Jorge Tadeo Lozano]. <https://acortar.link/xyi8RZ>
- Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativas, cualitativas y mixta.* Mc Graw Hill.

- Kerlinger F. (1975). *Metodología de la investigación*. Interamericana.
- Leyva, Y. y Soto, K. (2018). *Estrés laboral y desempeño de los trabajadores en la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria– Ayacucho*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional San Cristóbal Huamanga]. http://repositorio.unsch.edu.pe/bitstream/handle/UNSCH/2987/TESIS%20AD168_Ley.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Laqui, C. (2019). *Influencia del nivel de estrés en el desempeño laboral de los trabajadores, de la Microred De Salud Alca Y Cotahuasi*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa]. http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/8831/MDMIaa_pcr.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Machuca, J. (2018). *Estrés y Desempeño Laboral en los Trabajadores de la GREA, Arequipa – 2018*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29935/machuca_aj.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Organización Internacional del Trabajo. (2016). *Estrés en el trabajo: un reto colectivo*. Ginebra. <http://www.ilo.org/public/libdoc/ilo/2016/490658.pdf>
- Organización Mundial de la Salud. (2004). *La Organización del trabajo y el estrés*. Organización Mundial de la Salud. https://www.who.int/occupational_health/publications/pwh3sp.pdf?ua=1
- Ponce, P. y Ramos, G. (2020). *Influencia del Estrés Laboral en el Desempeño de los Trabajadores de la Empresa Metaquim, Arequipa 2018*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Católica San Pablo]. https://repositorio.ucsp.edu.pe/bitstream/20.500.12590/16388/1/PONCE_CASAPIA_PAT_INF.pdf
- Puma. J. (2017). *Estrés y desempeño laboral de los trabajadores del Centro Salud Materno Infantil Piedra Liza, 2017. Perú*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/15061/Puma_CJE.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Rojas J. (2018). *El 70% de los trabajadores peruanos sufren estrés laboral*. Infocapitalhumano <https://acortar.link/cSUzyc>
- Riquelme, A., Soto, M. y Torres, M. (2018). *Relación entre las condiciones de trabajo y estrés laboral en madres académicas de la Universidad del Bío- Bío, sede Chillán - Concepción 2018. Chile*. [Tesis de Licenciatura, Universidad del Bio Bio].
<http://repobib.ubiobio.cl/jspui/bitstream/123456789/2653/1/Riquelme%20Lago%20Alejandra%20Valentina.pdf>
- Rodríguez, J. (2011). *El modelo de gestión de recursos humanos*. Barcelona, España: Editorial UOC.
- Román, M. (2018). *Relación entre el estrés y el desempeño laboral en los colaboradores de boticas INKAFARMA del Distrito el Agustino turno tarde, octubre – diciembre 2018*. [Tesis de Licenciatura, Universidad María Auxiliadora]. <http://repositorio.uma.edu.pe/bitstream/handle/UMA/200/41-2019%20%28FINAL%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Sarsosa, K. y Charria, V. (2017). Estrés laboral en personal asistencial de cuatro instituciones de salud nivel III de Cali, Colombia. *Universidad y Salud*, (1), 44-52. <http://www.scielo.org.co/pdf/reus/v20n1/0124-7107-reus-20-01-00044.pdf>
- Zegarra, Y. (2021). *Ansiedad y Estrés Laboral en los trabajadores de una entidad pública de salud Arequipa, 2021*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/81258/Zegarra_MYG-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

APENDICE

Autorización de la empresa



"SCIENTIA ET FIDE ERIT FORTITUDO NOSTRA"
En la Ciencia y en la Fe está nuestra fortaleza

Arequipa, 9 de junio del 2022

Carta N° 034-EPAE-2022

Señores
EMPRESA CREACIONES URBANAS E.L.R.L.
Presente.-

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para expresarle mi cordial saludo y a la vez presentarle a las señoritas **CARRERA RODRIGUEZ DIANA CAROLINA** y **CUETO QUICHCA JHOSSILIN JEANINA**, egresadas de la Escuela Profesional de Administración de Empresas de la Facultad de Ciencias Económico Administrativas, quienes desean visitar a su prestigiosa empresa y realizar un estudio de investigación a fin de complementar información para realizar su Tesis denominada **"RELACIÓN ENTRE ESTRÉS LABORAL CON EL DESEMPEÑO LABORAL, EN LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA CREACIONES URBANAS E.L.R.L. DE AREQUIPA, 2021"**, por lo que esta Escuela solicita la autorización correspondiente, el cual permitirá fortalecer su proceso de profesionalización.

Sin otro particular y agradeciéndoles la atención que se sirvan brindarle a la presente, hacemos propicia la oportunidad para expresar nuestro saludo.

Atentamente,

Universidad Católica de Santa María



Dr. ERNESTO VERA BALLÓN
Director (y) de la Escuela de
Administración de Empresas



RESPUESTA CARTA N°034-EPAE-2022

Señoritas:

CARRERA RODRIGUEZ DIANA CAROLINA

CUETO QUICHCA JHOSSILIN JEANINA

Presente.-

Es grato dirigirme a ustedes para dar respuesta a su solicitud para realizar el estudio de investigación "RELACION ENTRE ESTRÉS LABORAL CON EL DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA CREACIONES URBANAS E.I.R.L. DE AREQUIPA 2021" a su vez indicar que sí doy conformidad para realizar dicha investigación.

Atentamente,


Astrid Delgado Montalvo
TITULAR GERENTE
CREACIONES URBANAS E.I.R.L.

ANEXOS

Anexo 1.

Tesis: Relación entre Estrés laboral con el Desempeño laboral, en los trabajadores de la empresa Creaciones Urbanas E.I.R.L. de Arequipa, 2021

Instrumentos de toma de datos

Evaluación del estrés laboral - Inventario de Maslach

I. Presentación

La presente es una encuesta en el marco de la Tesis: Relación entre Estrés laboral con el Desempeño laboral, en los trabajadores de la empresa Creaciones Urbanas E.I.R.L. de Arequipa, 2021 y tiene por objetivo: Determinar la relación del Estrés laboral con el Desempeño laboral, en los trabajadores de la empresa Creaciones Urbanas E.I.R.L. de Arequipa, 2021.

La sinceridad con que respondan a cada uno de preguntas será de gran utilidad para el estudio. Precisar que, la información que se brinde se manejará en estrictamente confidencial y solo se emplearán resultados globales. Además, la participación a esta investigación es voluntaria por lo que usted está en su derecho de responder o no al cuestionario. Por esta participación usted no recibirá compensación económica, el beneficio es que con los resultados obtenidos muchos trabajadores podrán tener mejores condiciones para el desarrollo de sus actividades que disminuya el estrés y mejore la productividad. Cualquier consulta adicional, comunicarse con las Bach. Diana Carolina Carrera Rodriguez Al celular N° 989625234 y Jhossilin Jeanina Cueto Quichca al celular N° 999440544 investigadoras. Si está de acuerdo en participar, mucho se le agradece nos que lo comunique, marcando una de las alternativas que a continuación le presentamos.

Si deseo participar ()

No deseo participar ()

Datos personales

Sexo	F () M ()	Edad años
Condición laboral	Contratado ()	Nombrado ()	CAS ()
Tiempo de servicio	Menos de 1 año ()	1 a 5 años ()	De 5 a 10 años ()

Valoración

Valor	Rango de medición
0	Nunca
1	Casi Nunca
2	A veces
3	Casi siempre
4	Siempre

Cuestionario

Item	Preguntas alternativas	0	1	2	3	4
1	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo en el servicio.					
2	Cuando termino mi jornada en el servicio me siento vacío.					
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otro día de trabajo me siento cansado.					
4	Siento que no puedo entablar relaciones con los compañeros de trabajo fácilmente.					
5	Siento que trato a algunos compañeros de trabajo como si fueran objetos impersonales.					
6	Siento que trabajar todo el día me cansa.					
7	Siento que no trato con mucho respeto los problemas de mis compañeros de trabajo.					
8	Siento que el trabajo que realizo todos los días me cansa.					
9	Siento que no estoy influyendo positiva en la vida de otras personas a través de mi trabajo.					
10	Siento que me he vuelto más duro con la gente.					
11	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.					
12	Me siento con pocas energías al finalizar mi trabajo.					
13	Me siento frustrado por mi trabajo.					
14	Siento que dedico demasiado tiempo a mi trabajo.					
15	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis compañeros de trabajo.					
16	Siento que el trabajar en contacto directo con las personas me cansa.					
17	Siento que no puedo crear con facilidad un clima agradable con mis compañeros de trabajo.					
18	No me siento estimulado después de haber trabajado con mis compañeros de trabajo.					
19	Creo que no consigo cosas valiosas en mi trabajo.					
20	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades.					
21	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales no son tratados de forma adecuada.					
22	Me parece que los compañeros de trabajo me culpan de sus problemas.					

Anexo 2.**Evaluación de desempeño laboral– Lista de verificación****Chiavenato (2007)**

La presente es una encuesta en el marco de la Tesis: Relación entre Estrés laboral con el Desempeño laboral, en los trabajadores de la empresa Creaciones Urbanas E.I.R.L. de Arequipa, 2021 y tiene por objetivo Determinar la relación del Estrés laboral con el Desempeño laboral, en los trabajadores de la empresa Creaciones Urbanas E.I.R.L. de Arequipa, 2021.

La sinceridad con que respondan a cada uno de preguntas será de gran utilidad para el estudio. Precisar que, la información que se brinde se manejará en estrictamente confidencial y solo se emplearán resultados globales. Además, la participación a esta investigación es voluntaria por lo que usted está en su derecho de responder o no al cuestionario. Por esta participación usted no recibirá compensación económica, el beneficio es que con los resultados obtenidos muchos trabajadores podrán tener mejores condiciones para el desarrollo de sus actividades que disminuya el estrés y mejore la productividad. Cualquier consulta adicional, comunicarse con las Bach. Diana Carolina Carrera Rodriguez Al celular N° 989625234 y Jhossilin Jeanina Cueto Quichca al celular N° 999440544 investigadoras. Agradecemos que exprese su deseo de participar, marcando una de las alternativas que a continuación le presentamos.

Si deseo participar ()

No deseo participar ()

Valoración

Valor	Rango de medición
0	Nunca
1	Casi Nunca
2	A veces
3	Casi siempre
4	Siempre

Indicaciones

Por favor a continuación marque con X el valor que considere corresponde a la respuesta.

Cuestionario

Ítem	PREGUNTAS	0	1	2	3	4
1	Hago solo lo que me ordenan.					
2	Me interesa la forma como se lleva la institución.					
3	Acepto críticas constructivas con mi labor.					
4	Hago bien mi trabajo cuando estoy bajo presión.					
5	Soy atento y cortés con mis compañeros de labor.					
6	Ayudo a tomar decisiones para lograr metas.					
7	Doy confianza para lograr objetivos.					
8	Tengo iniciativa.					
9	Me preocupo por mi centro de trabajo.					
10	Demuestro tener formación adecuada.					
11	Ayudo a mantener la buena apariencia de mi centro de trabajo.					
12	Soy dinámico y pro-activo con las actividades en mi centro de trabajo.					
13	Me expreso apropiadamente.					
14	Conozco mi trabajo.					
15	Soy cuidadoso con las instalaciones de mi centro de trabajo.					
16	Espero una recompensa.					
17	Tengo temor de pedir ayuda.					
18	Mantengo y conservo mi puesto siempre ordenado.					
19	Tengo un nivel de atención adecuado.					
20	Ayudo a detectar errores en mi centro de trabajo.					
21	Interrumpo constantemente el trabajo de otros.					
22	Hago caso a las influencias externas.					
23	Deseo aprender nuevas cosas.					
24	Tengo una actitud cuidadosa con mi material de trabajo.					
25	Sé cuándo hacer y hago sugerencias.					
26	Me gusta la labor que realizo.					
27	Tengo buena memoria.					
28	Cuando veo algo inadecuado que afecte mi centro de trabajo, lo reporto.					
29	Aplico criterio al tomar decisiones.					
30	Se llama la atención cuando veo el uso inadecuado de recursos.					

Anexo 3

Esquema Estructural

CARATULA

DEDICATORIA

AGRADECIMIENTO

RESUMEN

ABSTRACT

LISTA DE CONTENIDOS

LISTA DE TABLAS

LISTA DE FIGURAS

LISTA DE APENDICES

INTRODUCCION

CAPITULO I: PLANTEAMIENTO TEORICO

1. PLANTEAMIENTO TEÓRICO

1.1. ENUNCIADO DEL PROBLEMA

1.2. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. CAMPO, ÁREA Y LÍNEA DEL PROBLEMA

1.2.2. TIPO DE PROBLEMA

1.2.3. VARIABLES

1.2.4. INTERROGANTES BÁSICAS

1.3. JUSTIFICACIÓN DEL PROBLEMA

1.4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.4.1. OBJETIVO GENERAL

1.4.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1.5. MARCO TEÓRICO

1.5.1. MARCO CONCEPTUAL

1.5.2. ESQUEMA ESTRUCTURAL

1.5.3. BIBLIOGRAFÍA BÁSICA

1.5.4. ANTECEDENTES

1.6. DEFINICIONES DE TÉRMINOS BÁSICOS

1.7. HIPÓTESIS

CAPITULO II: PLANTEAMIENTO OPERACIONAL

2. PLANTEAMIENTO OPERACIONAL

2.1. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

2.2. ESTRUCTURA DE LOS INSTRUMENTOS

2.3. MATRIZ DEL INSTRUMENTO

2.4. CAMPO DE VERIFICACIÓN

2.4.1. ÁMBITO

2.4.2. TEMPORALIDAD

2.4.3. UNIDADES DE ESTUDIO

2.5. ESTRATEGIA DE RECOLECCIÓN DE DATOS

2.5.1. CRITERIOS PARA EL MANEJO DE RESULTADOS

2.5.2. ORGANIZACIÓN

2.6. RECURSOS NECESARIOS (HUMANOS, MATERIALES,
FINANCIEROS)

2.7. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

CAPITULO III: RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

3. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. FICHAS TÉCNICAS DE LOS INSTRUMENTOS

3.2. IDENTIFICACIÓN DE LOS DATOS DEL CONTROL DE LA
INVESTIGACIÓN

3.3. RESULTADO DE LA ENCUESTA

3.4. ANÁLISIS DE FIABILIDAD

3.5. PRUEBA DE HIPÓTESIS

CONCLUSIONES

RECOMENDACIONES

REFERENCIAS

APENDICE

