



UNIVERSIDAD
PRIVADA
DEL NORTE

FACULTAD DE NEGOCIOS

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN

“EL ESTRÉS LABORAL Y SU RELACIÓN CON
EL DESEMPEÑO LABORAL EN LOS
COLABORADORES DE LA EMPRESA JC TRANSERV,
CAJAMARCA 2016”

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciada en Administración

Autoras:

Zulema Esther Iparraguirre Santillán

Jenny Yupanqui Alvarez

Asesor:

Dr. Isaías Armando Montenegro Cabrera

Cajamarca – Perú

2016

APROBACIÓN DE LA TESIS

El asesor y los miembros del jurado evaluador asignados, **APRUEBAN** la tesis desarrollada por las Bachilleres **Zulema Iparraguirre Santillán y Jenny Yupanqui Alvarez**, denominada:

**“EL ESTRÉS LABORAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL
EN LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA JC TRANSERV, CAJAMARCA
2016”**

Dr. Isaías Armando Montenegro Cabrera
ASESOR

Dr. Miguel Ángel Macetas Hernández
**JURADO
PRESIDENTE**

Ing. María Elena Vera Correa
JURADO

Ing. Verónica Liscet Quiroz Miranda
JURADO

DEDICATORIA

A DIOS: Por permitir llevar a cabo esta meta, por su amor y su infinita misericordia, porque cada logro se lo debo a ÉL.

A MI ESPOSO: José A. Liberato Goñi, por su apoyo incondicional, paciencia y comprensión que me tuvo en todo este proceso, por cuidar de mi hijos cuando estaba ausente.

A MIS HIJOS: Danielito y Joselito, ellos fueron mi principal motivo que me impulsaron a culminar la tesis, porque son el mejor regalo que Dios me dio y llenan mi vida de mucha felicidad.

A MIS PADRES: Alcides Yupanqui Díaz y Gladis Álvarez Díaz, por su apoyo en todo momento y cuando lo necesitaba, por ser lumbreras en mi vida y siempre guiarme por el buen camino.

A MIS HERMANOS: Carlos, Gladys, Mónica y Sonia, porque son una bendición para mi vida y sé que siempre cuanto con ellos.

A MI ASESOR: Dr. Isaías Armando Montenegro Cabrera, por su paciencia y conocimientos para el buen término de esta investigación.

Jenny Yupanqui A.

DEDICATORIA

A DIOS: El que en todo momento está conmigo, ayudándome a aprender de mis errores y a no cometerlos. Eres quién guía el destino de mi vida.

A MI PADRE: Por sus enseñanzas, por los mensajes de aliento y tu excelente manera de instruirme para afrontar las verdades de la vida.

A MI MADRE: Pues ella fue el principal cimiento para la construcción de mi vida profesional, sentó en mí las bases de responsabilidad y deseos de superación.

A MIS HERMANAS: Gracias por ayudarme en gran medida a concluir el desarrollo de esta tesis y también por todos los bonitos momentos que pasamos en el proceso.

A MI ASESOR: Gracias a sus conocimientos, orientaciones, su persistencia, su paciencia y su motivación han sido fundamentales para mi formación como investigador.

Zulema Iparraguirre S.

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, queremos agradecer a las autoridades de la Universidad Privada del Norte por la oportunidad de realizar este proyecto de tesis, en especial al profesor Aldo Romero por el interés y por los consejos que nos brindó desde un inicio con el fin de que culmináramos nuestra tesis.

A DIOS: Por darme la oportunidad, la sabiduría, la constancia y el deseo de perseverar hasta convertir este sueño hoy hecho realidad.

A MI ESPOSO: Por su apoyo en los momentos que más necesitaba por animarme y creer en mí y en mis capacidades para lograr este sueño.

A MIS HIJOS: Por ser mi motor y motivo en todo este proceso, por su infinito amor y comprensión.

A MIS PADRES: Por brindarme todo el apoyo necesario y ser los pilares en mi vida, por sus consejos, sus valores enseñados y por ser una bendición en mi vida.

A MIS HERMANOS: Por su aliento y darme ánimos para culminar este proyecto con éxito.

A MI ASESOR: Dr. Isaías Armando Montenegro Cabrera, por su paciencia y conocimientos para el buen término de esta investigación.

Jenny Yupanqui A.

AGRADECIMIENTO

A DIOS: Por darme fuerzas para superar obstáculos y dificultades a lo largo de toda mi vida.

A MI PADRE: Aunque no esté físicamente conmigo, pero sé que desde el cielo me cuida y me guía para que todo salga bien. Siempre lo recordaré.

A MI MADRE: Quién me ha apoyado para poder llegar hasta esta instancia de mis estudios ya que ella siempre ha estado presente para apoyarme moral y psicológicamente.

A MIS HERMANAS: Ellas han sido las principales personas involucradas en ayudarme a que este proyecto fuera posible.

A MI ASESOR: Gracias por guiarnos durante el desarrollo de esta tesis, nos comparte sus experiencias, su tiempo e incluso ideas que nos sirvieron para mejorar la presente investigación.

Zulema Iparraguirre S.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

APROBACIÓN DE LA TESIS.....	2
DEDICATORIA.....	3
AGRADECIMIENTO	4
ÍNDICE DE CONTENIDOS	5
ÍNDICE DE TABLAS.....	7
ÍNDICE DE FIGURAS	8
RESUMEN.....	9
ABSTRACT	10
CAPÍTULO 1.INTRODUCCIÓN	11
1.1. Realidad problemática	11
1.2. Formulación del problema.....	12
1.3. Justificación.....	12
1.4. Limitaciones	13
1.5. Objetivos	13
1.5.1. <i>Objetivo General</i>	13
1.5.2. <i>Objetivos Específicos</i>	13
CAPÍTULO 2. MARCOTEÓRICO	14
2.1. Antecedentes	14
2.2. Bases Teóricas	19
2.3. Definición de términos básicos	44
CAPÍTULO 3. HIPÓTESIS	50
3.1. Formulación de la hipótesis	50
3.2. Formulación de la hipótesis específicas	50
3.2. Operacionalización de variables	50
CAPÍTULO 4. MATERIALY MÉTODOS.....	54
4.1. Tipo de diseño de investigación.....	54
4.2. Material.	55
4.2.1. <i>Unidad de estudio</i>	55
4.2.2. <i>Población</i>	55
4.2.3. <i>Muestra</i>	55
4.3. Métodos.	55
4.3.1. <i>Técnicas de recolección de datos y análisis de datos</i>	55
4.3.2. <i>Procedimientos</i>	58

CAPÍTULO 5. RESULTADOS	59
CAPÍTULO 6. DISCUSIÓN	64
CONCLUSIONES.....	66
RECOMENDACIONES	67
REFERENCIAS.....	68
ANEXOS	73

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1. Valoración del coeficiente del Alfa de Crobach	57
TABLA 2. Resumen de procesamientos de casos	57
TABLA 3. Estadísticas de fiabilidad	58
TABLA 4. Estrés laboral con el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa JC TRANSERV, Cajamarca 2016	59
TABLA 5. Respuesta fisiológica del estrés laboral con el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa JC TRANSERV, Cajamarca 2016	60
TABLA 6. Respuesta psicológica del estrés laboral con el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa JC TRANSERV, Cajamarca 2016.....	61
TABLA 7. Ambiente laboral del estrés laboral con el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa JC TRANSERV, Cajamarca 2016.....	62

ÍNDICE DE FIGURAS

FIGURA 1. Relación entre desempeño y estrés en U invertida	21
FIGURA 2. Relación lineal positiva entre desempeño y estrés	22
FIGURA 3. Relación lineal negativa entre desempeño y estrés.....	22
FIGURA 4. Desempeño y estrés no relacionados	23
FIGURA 5. Fases del estrés	31
FIGURA 6. Fórmula de aplicación del coeficiente del Alfa de Cronbach	56

RESUMEN

El Estrés laboral es una enfermedad ocupacional que afecta la salud de los trabajadores y como consecuencia su desempeño en el ámbito donde se desenvuelven; al mismo tiempo afecta la productividad y sustentabilidad de la organización.

Sobre estas consideraciones se realizó la investigación, cuyo objetivo fue determinar la relación entre el estrés laboral con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa JC TRANSERV, Cajamarca 2016, determinando las implicaciones de las dimensiones como son: respuestas fisiológicas, respuestas psicológicas y ambiente laboral presentes en cada colaborador de la empresa. Fundamentado la investigación por la teoría de la relación entre desempeño y estrés de Sullivan y Bhagat (1992). Metodológicamente está basada en una investigación de tipo descriptivo - correlacional, de campo, no experimental - transversal.

La muestra estuvo representada por 22 trabajadores de las áreas de administración, mantenimiento, conductores y seguridad de la empresa JC TRANSERV de la ciudad de Cajamarca. La técnica de recolección de datos fue la encuesta, utilizando como instrumento el cuestionario. Para el análisis de los datos se utilizó el programa estadístico IBM SPSS versión 24; el cual brindó información estadística del tipo descriptivo e inferencial, para los 27 ítems de las variables estrés laboral y desempeño laboral donde se obtuvo un Alfa de Cronbach (α) del 0,951 que indicó una confiabilidad significativa. Los resultados obtenidos del Chi – cuadrado permitieron concluir que existe una relación significativa con un P valor de 0.048 entre estrés laboral y desempeño laboral.

Finalmente se realizaron las recomendaciones para brindar capacitación, promover actividades de recreación, implementar nuevas técnicas de trabajo y que el ambiente laboral sea más agradable, dentro de la empresa.

Palabras Clave: estrés laboral, desempeño laboral.

ABSTRACT

Occupational stress is an occupational disease that affects the health of workers and as a consequence, their performance in the area where they operate is also affected; at the same time, it affects the productivity and sustainability of the organization.

The research was conducted regarding these considerations whose objective was to determine the relationship between work stress and the work performance of the employees of the company JC TRANSERV, Cajamarca 2016, determining the implications of the dimensions such as: physiological responses, psychological responses and work environment were present in each employee of the company. The research is substantiated by the theory of the relationship between performance and stress made by Sullivan and Bhagat (1992). Methodologically, it is based on a descriptive – correlational research, a field research, and nonexperimental or noncross-sectional research.

The sample was represented by 22 employees of the areas of administration, maintenance, drivers and security guards of the company JC TRANSERV in the city of Cajamarca. The technique of data collection was the survey, using the questionnaire as an instrument. For the analysis of the data, the statistical software IBM SPSS version 24 was used, which provided us with statistical information of the descriptive and inferential type, for the 27 items of the variables of work stress and work performance where a Cronbach's alpha (α) of 0.951 was obtained, which indicated significant reliability. The results obtained from chi - squared allowed to conclude that there is a significant relationship with a P value of 0.048 between work stress and work performance.

Finally, recommendations were made to provide training, promote recreational activities, implement new work techniques and make the work environment more pleasant within the company.

Key Words: work stress, work performance.

CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

Cada etapa de la vida tiene diferentes características que van ligadas a reacciones y maneras de afrontar diferentes situaciones; el estrés es una de ellas, ya que afecta a una gran población en el mundo entero, y cada vez conlleva a más consecuencias, tanto en la vida personal, en la salud, como en el desempeño laboral; es por eso que Ortiz (2008), asegura que todos experimentan al menos un poco de estrés todo el tiempo, no se puede vivir sin estrés, porque está presente en el desgaste que se vive a diario.

La organización Internacional del Trabajo (2014) menciona que en América Latina no se han realizado suficientes investigaciones sobre el estrés laboral y desempeño laboral, de tal manera que no se ha podido determinar con exactitud el nivel de estrés laboral ni el nivel de desempeño laboral en los trabajadores de los diferentes sectores de esa región.

Perú, es un país propenso a la violencia y la pobreza; esto hace que el estrés en las personas aumente de nivel, por preocupaciones que se viven diariamente, y todo esto hace que el desempeño laboral de los mismos no sea el esperado, como ocurre en la actualidad en la empresa JC TRANSERV lo que causa, ausencia, impuntualidad, desgaste, incumplimiento y muchas veces enfermedades crónicas causadas por el estrés que imposibilitan al trabajador llevar a cabo adecuadamente sus funciones.

De acuerdo a lo anterior, con este estudio se pretende conocer la manera en que el estrés laboral afecta el desempeño laboral de cada colaborador, conocer esto beneficiará, a la empresa para poder determinar, el porqué de muchas actitudes del colaborador ante ciertas situaciones dentro del trabajo, y como a la persona, le puede o no afectar, circunstancias que se den en el ámbito laboral.

1.2. Formulación del problema

¿Cuál es la relación entre el estrés laboral con el desempeño laboral en los colaboradores de la Empresa JC TRANSERV, Cajamarca 2016?

1.3. Justificación

Justificación Teórica: Desde el punto de vista teórico esta investigación es relevante porque permite entender el problema de investigación analizando el modelo teórico de la relación entre desempeño y estrés laboral de Sullivan y Bhagat.

Justificación Práctica: En la Empresa de Transportes JC TRANSERV se han observado que gran parte de los colaboradores se sienten desmotivados, cansados, con actitudes negativas en el trabajo. Esas situaciones influyen en el desempeño de los colaboradores de esta empresa, es por esa razón que se considera que esta investigación será de utilidad para determinar las situaciones que pueden tener relación con el desempeño laboral.

Justificación valorativa: Esta investigación busca demostrar la incidencia que tiene el Estrés laboral para el Desempeño Laboral de sus colaboradores, ya que se ha observado que uno de los trastornos que con más frecuencia presenta el recurso humano en las organizaciones es el estrés.

Justificación académica: La presente investigación tiene relevancia, puesto que contribuirá al estudio del recurso humano en la empresa JC TRANSERV con un nuevo conocimiento en la ciudad de Cajamarca, en las empresas de transportes como JCTRANSERV. Esta investigación, es una herramienta más a la cual tendrán acceso las gerencias de las empresas de transportes, para la toma de decisiones, considerando que el estrés y el desempeño laboral son factores determinantes en la eficacia administrativa; también beneficiará a la Universidad para ser una fuente de consulta, en la que los estudiantes que estén interesados se puedan apoyar para profundizar el estudio.

1.4. Limitaciones

Para la elaboración de la presente investigación, se presentaron diversas dificultades tales como:

La renuencia de los colaboradores a dedicar el tiempo necesario para responder al instrumento, por temor a que la organización tome represarías contra ellos. Pero esta limitación fue superada, ya que se les explicó que la recolección de los datos sería en forma anónima y confidencial.

El tiempo y dedicación de los estudiantes coinvestigadores.

El limitado presupuesto asignado para el estudio.

1.5. Objetivos

1.5.1. Objetivo General

Determinar la relación entre el estrés laboral con el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa JC TRANSERV, Cajamarca 2016.

1.5.2. Objetivos Específicos

- Determinar la relación de la dimensión respuesta fisiológica del estrés laboral con el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa JC TRANSERV, Cajamarca 2016.
- Establecer la relación de la dimensión respuesta psicológica del estrés laboral con el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa JC TRANSERV, Cajamarca 2016.
- Determinar la relación de la dimensión ambiente laboral del estrés laboral con el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa JC TRANSERV, Cajamarca 2016.

CAPÍTULO 2. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

“El estrés laboral es un problema de gran relevancia y persecución social que afecta a un sector de trabajadores importantes en nuestros días y cada vez son mayores los estudios que demuestran la importancia y magnitud del problema” (Cano y Peiró, 2002; Vásquez, 2007).

“Aunque existen múltiples criterios relacionados con su enunciado, en la forma de medirlo y sobre todo en los métodos de control, todos coinciden en concederle una extraordinaria importancia por las consecuencias que produce sobre la salud” (Mompo, Vilas y Sotolongo, 2003).

Se han hecho diversos estudios sobre estrés laboral y desempeño laboral en el ámbito nacional e internacional, los cuales aportan información de utilidad. A continuación se enumeran varias investigaciones.

Según Encalada, Zegarra y Uribe (2006), estudiaron los factores que desencadenan estrés y sus consecuencias en el desempeño laboral en los servicios de emergencia. Incluyeron la búsqueda electrónica y manual de diferentes instituciones educativas y sociedades científicas a nivel nacional e internacional, y encontraron que las causas del estrés son: la sobrecarga de trabajo, presión del tiempo, ambigüedad de roles, clima organizacional, inestabilidad laboral, problema de interrelación con el equipo multidisciplinario lo que afecta en el desempeño laboral y disminuye la calidad de los cuidados y la productividad. La situación de estrés permanente si no se controla puede llevar al síndrome de Burnout.

En otra investigación, que tuvo como objetivos: determinar el nivel de estrés laboral y determinar los principales factores laborales que perciben los enfermeros de los servicios de Áreas críticas y Medicina del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión.

El estudio es de tipo aplicativo, tipo cuantitativo, método descriptivo transversal y retrospectivo. La población fue de 42 enfermeros asistenciales de los servicios de Medicina y Áreas críticas del H.N.D.A.C. Los instrumentos utilizados fueron el

inventario de Maslash y el cuestionario de factores laborales elaborado por Joana Fornes. Las conclusiones fueron que la mayoría de las enfermeras, presentan un nivel de estrés Medio, en relación a la dimensión de agotamiento emocional, despersonalización y realización personal. (Coronado Luna, 2006).

También encontramos otros estudios realizados sobre salud mental en el trabajo, señalan que la primera morbilidad ocupacional de casos de absentismo, abandono y accidentalismo laboral son debido a causas de tipo psicosocial, específicamente relacionados por casos de estrés laboral. Asimismo, trabajos de investigación recientes señalan que con relación a la incidencia de estrés laboral en persona asistencial en salud, la prevalencia es alta en este grupo de profesionales.

El método de estudio para el presente trabajo fue de tipo descriptivo y de corte transversal, con un diseño muestral probabilístico, siendo la selección bajo muestreo simple sin remplazo. Se evaluó a una muestra final de 567 trabajadores seleccionados y los resultados obtenidos, nos indican que nuestra incidencia de casos de estrés laboral es del 31.4% (n=178), con respecto al grupo etareo entre 30 a 39 años presentaron mayor casos de estrés laboral (44.5%), con relación al sexo, el género femenino fue el más afectado (79.3%), en cuanto al estado civil de los trabajadores en estudio, el grupo de los casados presentó mayor incidencia de estrés (47.0%), asimismo con respecto al perfil de los grupos ocupacionales, los resultados nos indican que los trabajadores más vulnerables corresponden a los Técnicos de Enfermería (37.2%), Enfermeras(19.5%), Obstétricas (18.9%), Médicos (14.0%), Laboratoristas (4.9%), Odontólogos(4.3%) y personal de RX (1.2%). (Rivero Contreras, 2009).

De igual forma, se han realizado diversas investigaciones, sobre estrés y desempeño a nivel internacional, entre las cuales se encuentran:

Mazariegos (2010), en su estudio determino si existía relación entre el nivel de estrés y el desempeño de los visitantes médicos de un laboratorio farmacéutico nacional. La muestra estuvo constituida por 25 visitantes médicos de un laboratorio farmacéutico nacional, de los cuales 19 eran hombres y 6 eran mujeres cuyas edades oscilan entre los 23 y 60 años, con un mínimo de escolaridad de nivel medio y máximo de universitario. Para poder alcanzar los objetivos se utilizaron como instrumentos la Escala de Apreciación de Estrés (EAE), de la cual se utilizó la

escala de Estrés Socio-Laboral (EAE-S). Asimismo, se utilizó un formato que incluye las visitas realizadas, que se maneja como la cobertura obtenida por el visitador médico del año 2009. El primer instrumento midió la variable estrés y el segundo midió la variable desempeño.

El diseño de la investigación es de tipo descriptivo correlacional, debido a que compara la relación entre dos variables, en este caso, las variables estrés y desempeño. Los datos calculados por lo evidenciado a través de los dos instrumentos aplicados manifestaron que no existía relación estadísticamente significativa entre el nivel de estrés y el desempeño de los visitadores médicos que formaron parte de la muestra para la presente investigación. Asimismo, se detectó en los sujetos, en promedio, un nivel bajo de estrés y un nivel alto en el desempeño. (Herrera, 2012).

Por su parte Paul (2010), realizó una investigación de tipo correlacional, la cual tuvo como objetivo principal establecer la relación entre el nivel de estrés laboral y el promedio de ventas, en una empresa constructora que opera en Guatemala. El estudio se realizó con base en la muestra total de 16 empleados del área de ventas, de dicha constructora. El instrumento utilizado fue el test de Escalas de Apreciación del Estrés (EAE) de J.L. Fernández Seara y M. Mielgo Robles, el cual tiene como finalidad, la apreciación de la incidencia y la intensidad con que afectan a la vida del sujeto, las situaciones que generan estrés. La aplicación es para adolescentes y adultos. Como resultado del estudio se rechazó la hipótesis alterna y se aceptó la hipótesis nula, por lo que se concluyó que no existe correlación estadísticamente significativa, al nivel del 0.05, entre el estrés laboral y el promedio de ventas. Se recomienda realizar estudios en otras empresas constructoras en las que se investigue esta relación a fin de comprobar que la presente conclusión coincide con los resultados obtenidos en los otros estudios. (Herrera, 2012).

Por otro lado en una investigación, el propósito era entender cómo se relaciona el desempeño y el estrés laboral en los empleados de una empresa de distribución de Gas LP en Costa Rica. Este trabajo expone para las dos variables a investigar sus definiciones y las diferentes relaciones que estudios previos han encontrado: «U» invertida, lineal negativa, lineal positiva y no correlacionada. Los instrumentos usados en este estudio, el Índice de Tensión relacionada al Trabajo y la

autoevaluación de desempeño, mostraron consistencia interna resultando con Alfas de Cronbach de 0.825 y 0.928, al aplicarse a 172 empleados de una población total de 281. El coeficiente de correlación de Pearson entre las 2 variables fue de -0.111, que significa que la correlación es débil o no existe correlación. El signo negativo sugiere una relación inversa entre ambas variables para este caso de estudio, lo cual apoya los resultados obtenidos por Jamal (1984; 1985). (Urbiola Solis y Cabrera Lazarini, 2011).

Así mismo en otro estudio que tuvo como objetivo determinar la influencia que tiene el estrés en el desempeño del trabajador, según su edad, en el área de ventas de una embotelladora de bebidas carbonatadas.

La investigación de tipo descriptiva, se realizó con la totalidad de la población del departamento de ventas, la cual está conformada por 34 personas de sexo masculino, con edades comprendidas entre 23 y 65 años.

Las personas fueron evaluadas, con el test EAE, el cual midió el nivel de estrés, específicamente en el área socio-laboral, asimismo se evaluó el desempeño por medio de un cuestionario basado en la escala de Likert.

Los resultados demostraron que no existe relación entre el estrés y el desempeño, como tampoco hay relación de estas dos variables con la edad, por lo que se concluyó que pueden existir otros factores que se relacionen directamente con el desempeño laboral, es por eso que se recomienda profundizar el estudio y llevarlo a cabo también a otras áreas de la organización. (Herrera, 2012).

Por su parte Schmidt (2010), realizó una investigación que tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en los trabajadores del departamento de ventas de Alimentos Xelapan, S.A., de los diferentes puntos de venta en la ciudad de Quetzaltenango. Los sujetos que formaron la muestra estuvo conformada por 90 personas que corresponden al 75% del total de la población, de ambos sexos, quienes oscilan entre las edades de 18 a 65 años. El estudio fue de tipo correlacional y como instrumento para obtener la información de la inteligencia emocional se utilizó la prueba psicométrica CE, test que evalúa y realiza una proyección sobre la inteligencia emocional del individuo aplicada al liderazgo y a las organizaciones. Para determinar el nivel de

desempeño laboral, se utilizaron los resultados de las evaluaciones de desempeño que aplicó la empresa, el formato consiste en una evaluación de las diferentes competencias que se manejan a nivel organizacional. Adicionalmente los resultados obtenidos indicaron que sí existe relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral. (Herrera, 2012).

Ruiz, Silva y Vaga (2008), realizaron una investigación para determinar la relación entre la ética empresarial y el desempeño laboral en Organizaciones de Alta Tecnología (OAT), para obtener los resultados del estudio de tipo transaccional descriptivo, fue aplicado un instrumento de recolección de datos a una población constituida por 54 personas de distintas organizaciones del ramo tecnológico y que ocupan cargos gerenciales. Los resultados del estudio a pesar de que evidenciaron un alto nivel en el desempeño laboral como en el cumplimiento de los códigos de ética por parte de los empleados, la relación entre variables de investigación resultó ser positiva muy débil, lo que significa que mientras el empleado mejore el cumplimiento de la ética en sus labores, no necesariamente se evidenciará en algún progreso del desempeño laboral.

Así también en otro estudio que se basa en la presencia del Estrés Laboral y como éste influye en el desempeño de los empleados Para cumplir nuestro propósito hemos estructurado una ficha de observación aplicada a los diez (10) empleados de las Comisarías de Ornato en la cual se plantean puntos como: Políticas de la Administración Municipal. Equipo de Trabajo. Diseño del Puesto de Trabajo. Luego se realizó la aplicación del Tests de Apreciación del Estrés que consta de cuatro (4) Escalas, y sin embargo en la aplicación se utilizó la Escala S (EAE-S) que se refiere a la Escala de Estrés Socio-Laboral. Los resultados nos muestra que un ochenta (80) % de los Empleados de las Comisarías de Ornato se encuentran con un Estrés Laboral Bajo y Manejable; mientras que el diez (10) % de los empleados estarían dentro de un nivel de Estrés Laboral Moderado; y el diez (10) % restante con un Estrés Laboral Alto y Menos Manejable. (Baculima Huiracocha y Calderón Guillén, 2007).

2.2. Bases Teóricas

2.2.1 Historia del Estrés

La propia palabra estrés surgió antes del inicio de la historia, relacionada con el concepto en el cual estamos interesados.

Estrés se deriva del griego stringere, que significa provocar tensión. La palabra se usa por primera vez probablemente alrededor del siglo XIV, y a partir de entonces, durante muchos años, se emplearon en textos en ingleses numerosos variantes de la misma, como stress, stresse, strest, e inclusive straisse.

Hasta a mediados del siglo XIX el Fisiólogo francés Claude Bernard sugirió que los cambios externos en el ambiente pueden perturbar al organismo, y que era esencial que este, a fin de mantener el propio ajuste frente a tales cambios, alcanzara la estabilidad del medio interior. Este puede ser uno de los primeros conceptos que se hicieron para explicar las consecuencias potenciales del rompimiento del equilibrio en el organismo causado por agentes externos, dando los primeros pasos para un concepto sobre estrés. (Russel, 1996).

En 1920 el fisiólogo estadounidense Walter Cannon enfocó su investigación hacia las reacciones específicas del estrés, para resolver amenazas y desafíos, esenciales para mantener el equilibrio interno en situaciones de emergencia, investigación que contribuyó a lo que, hoy conocemos como concepto de estrés.

El inicio del empleo actual del término no tiene su antecedente en Cannon, sino en el doctor Hans Selye, endocrinólogo de la Universidad de Montreal, a quien frecuentemente se le llama padre del concepto estrés. Sus investigaciones contribuyeron los primeros estudios del estrés y fueron las bases para llevar a cabo investigaciones, aun en la actualidad.

Quizá la contribución más significativa de Selve haya sido la publicación de vasta obra del Stress. En ella modificó su definición de estrés, para denotarse una condición interna del organismo, que se traduce en una respuesta a agentes

evocadores. Propuso inclusive un nombre para dichos agentes: estresores, sentando así las bases de gran parte de la terminología actual de este campo.

En la actualidad, los investigadores del comportamiento tienden a ocuparse más del estudio del estrés que los médicos, lo que ha dado lugar a diversas consecuencias importantes, la mayoría de las cuales ha hecho crecer la controversia en torno a lo que realmente significa estrés. (Sánchez Cortés, 2012).

2.2.2 Teoría del Estrés

Estrés

Los investigadores y expertos todavía no tienen una concordancia en cuanto a la definición de estrés o de sus propiedades esenciales. Se ha sugerido incluso que el hecho más notable en torno del término estrés es que haya subsistido y evolucionado hacia una vasta aplicabilidad, a pesar de que no existe acuerdo sobre su significado.

2.2.3 Teoría de la Relación entre desempeño y estrés. En Sullivan y Bhagat (1992), se menciona que existen 4 teorías para explicar la relación entre el desempeño y el estrés.

La primera teoría (figura 1) es la más vieja y está basada en una variación de la ley de Yerkes-Dobson (1908). Esta teoría sugiere una relación de tipo «U» invertida entre el estrés y el desempeño. A bajos niveles de estrés, los individuos no están activados suficientemente para el alto desempeño. Similarmente, a altos niveles de estrés, los individuos gastan demasiada energía en enfrentar el estrés más que en dirigir los esfuerzos hacia la mejora del desempeño. El desempeño es alto cuando una cantidad moderada de estrés está presente, ya que los individuos no solamente están activados para desempeñarse, sino que además dedican energía sustancial hacia la mejora del desempeño, más que a enfrentar el estrés. Este modelo de «U» invertida es difícil de refutar, porque cualquier relación encontrada en un estudio puede ajustarse de alguna manera a la curva (Beehr, 1985). Adicionalmente, mucha de la investigación que apoya esta hipótesis está basada en estudios de

laboratorio o estudios que involucran arreglos únicos de trabajo tales como emprendedores de pequeños negocios (Jamal, 1985). Por lo tanto, es el atractivo intuitivo de este modelo, más que una fuerte evidencia empírica, lo que lo ha hecho la más popular explicación de la relación entre desempeño y estrés.

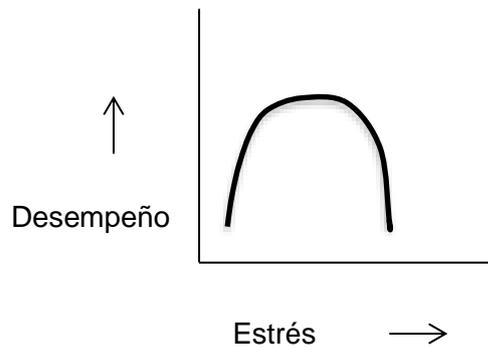


Figura 1. Título. Relación entre desempeño y estrés en U invertida. Urbiola, A y Cabrera, J. (2011). La parte oculta de la organización: Relación entre Desempeño y Estrés Basada en la teoría de Sullivan y Baghat (1992).

La segunda teoría (figura 2) sugiere que el desempeño y el estrés tienen una relación lineal positiva. A bajos niveles de estrés, los individuos no enfrentan ningún reto y por lo tanto es poco probable que mejore su desempeño. A niveles moderados de estrés, los individuos experimentan algo de reto y es probable que un desempeño promedio ocurra. En contraste, los altos niveles de estrés resultan tanto en un reto óptimo como en un desempeño óptimo. Esta teoría sufre de algunas fallas conceptuales, especialmente falla para considerar los aspectos disfuncionales del estrés y las diferencias individuales. Por ejemplo, aunque los individuos con alta necesidad de logro pueden desempeñarse bien en situaciones de reto, la tarea debe ser también percibida como alcanzable. Es poco probable que los individuos con baja necesidad de logro se desempeñen bien en condiciones de reto y de alto estrés.

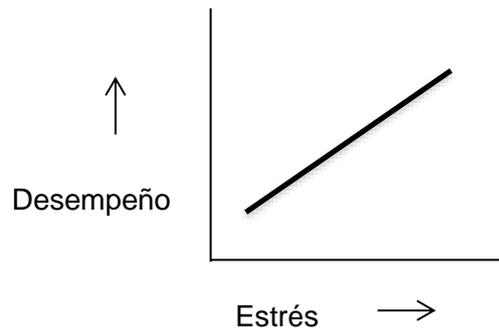


Figura 2. Título. Relación entre desempeño y estrés en U invertida. Urbiola, A y Cabrera, J. (2011). La parte oculta de la organización: Relación entre Desempeño y Estrés Basada en la teoría de Sullivan y Baghat (1992).

La tercera teoría (figura 3) sugiere que el desempeño y el estrés tienen una relación lineal negativa. Se ve al estrés como disfuncional tanto para los individuos como para las organizaciones. Los individuos que se enfrentan con el estrés pasan tiempo enfrentando o involucrándose en actividades indeseables tales como el sabotaje o la pérdida de tiempo. Uno de los problemas con esta hipótesis es que falla para examinar los resultados positivos posibles del estrés. El experimentar estrés puede preparar a los individuos para eventos importantes y tomar acciones apropiadas.

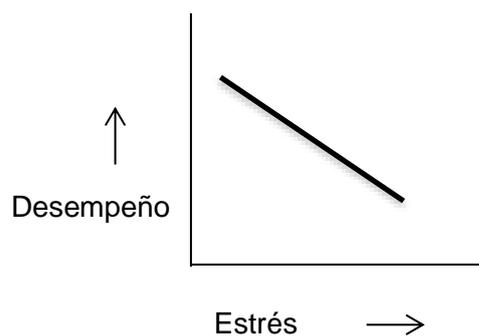


Figura 3. Título. Relación entre desempeño y estrés en U invertida. Urbiola, A y Cabrera, J. (2011). La parte oculta de la organización: Relación entre Desempeño y Estrés Basada en la teoría de Sullivan y Baghat (1992).

La cuarta teoría (figura 4) sugiere que no existe relación entre el desempeño y el estrés. Esta corriente está basada en la idea del contrato psicológico. Se ve a los individuos como seres racionales que están preocupados por su desempeño porque se les paga por desempeñarse bien. De acuerdo a esta corriente, los individuos ignoran los agentes estresantes y no les permiten afectar su productividad.

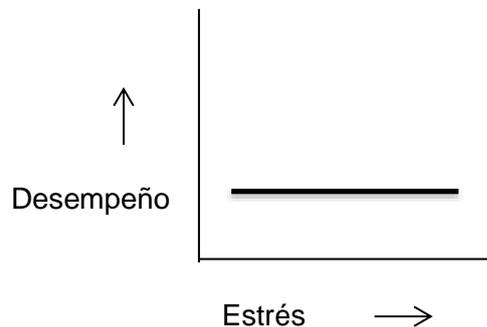


Figura 4. Título. Relación entre desempeño y estrés en U invertida. Urbiola, A y Cabrera, J. (2011). La parte oculta de la organización: Relación entre Desempeño y Estrés Basada en la teoría de Sullivan y Baghat (1992).

La premisa básica de que los individuos se comportan racionalmente y que pueden ignorar los agentes estresantes, hace que esta hipótesis sea cuestionable.

Para probar estas teorías, Jamal (1984) hizo un estudio con 440 enfermeras en dos hospitales canadienses. Sus resultados apoyaron más la relación negativa lineal entre el desempeño y el estrés más que la «U» invertida o relación lineal positiva.

Otro estudio realizado por Jamal en 1985 con una muestra de 225 gerentes medios y 283 obreros en una firma de manufactura canadiense, también apoya la validez de la relación negativa lineal. Se encontró apoyo limitado para la relación de la «U» invertida y de la corriente de que el estrés y el desempeño no están relacionados. No se encontró evidencia que apoye la relación positiva entre el desempeño y el estrés. (Urbiola Solis y Cabrera Lazarini, 2011).

Según estas teorías antes mencionadas, la teoría 1,2 y 3 tienen algo de concordancia, ya que en las tres teorías habla que es bueno tener un grado de estrés moderado en nuestro organismo, porque al experimentar un estrés moderado, los colaboradores de una organización experimentan algo de reto, por lo tanto su desempeño va ser óptimo.

A diferencia de la teoría 4, el estrés y el desempeño no tienen ninguna relación, ya que a los colaboradores de una organización se les paga por desempeñarse bien por lo que ignoran los agentes estresantes.

2.2.4 Definiciones de Estrés

El concepto de estrés fue introducido por primera vez en el ámbito de la salud por Hans Selye, endocrinólogo de la Universidad de Montreal, a quien se le llegó a considerar como el padre del concepto de estrés.

Selye (1926), no hace referencia al estímulo, sino a la respuesta del organismo ante el estrés. Utiliza el término estrés para describir la suma de cambios inespecíficos del organismo en respuesta a un estímulo o situación estimulante. El estrés es un fenómeno complejo que implica estímulos. Respuestas y procesos psicológicos que median entre ambos. Supone un estado del organismo caracterizado por el sobre esfuerzo. Es además un proceso dinámico que involucra diferentes variables que funcionan a diferentes niveles e interaccionan entre sí: agentes internos y externos, procesos de evaluación cognitiva, estrategias de afrontamiento, respuestas psicológicas y fisiológicas (reacción de estrés), variables moduladoras asociadas a elementos predisposiciones (tipo personalidad) y elementos demográficos (sexo y edad). (Chorot, 2013).

Estrés dicho con simpleza, es la interacción del organismo con el medio ambiente; esto quiere decir que el organismo humano, y el medio ambiente puede consistir en propiedades físicas o en los demás organismos que constituyen el medio ambiente. (Sánchez Cortés, 2012).

El estrés no se considera en principio como una enfermedad sino como la respuesta, tanto física como mental, a las adaptaciones y ajustes del ser humano a los diversos acontecimientos vitales. Cualquier suceso que genere una respuesta emocional, puede causar estrés; esto incluye tanto situaciones positivas como negativas. (Herrera, 2012).

Conde (2009), define el estrés como, una reacción que se produce ante determinados estímulos, que pueden o no ser aversivos y que por lo general actúa de una forma adaptativa. Según la autora, el estrés no es forzosamente un fenómeno negativo, sino más bien en ocasiones es un proceso normal en el organismo, mientras que las respuestas a estímulos no sean desadaptativas o patológicas.

Ante una situación de alarma, en la que el sujeto tiene que responder de inmediato, se activan una serie de sistemas del organismo, que producen, entre otras cosas, incrementos de adrenalina en la sangre, sudoración, aumento de la frecuencia cardíaca, etc. Todo esto provoca que, llegue a los tejidos más cantidad de sangre, y esto da como consecuencia que el sujeto, sea capaz de responder de una forma rápida y eficaz; pero el estrés no siempre actúa de una forma adaptativa, cuando estas medidas se mantienen elevadas y se prolongan por más tiempo sus reacciones, entonces es cuando se pueden provocar enfermedades psicosomáticas.

Por otro lado, para Rodríguez (2008), el estrés es la respuesta del cuerpo a condiciones externas que perturban el equilibrio emocional de la persona. Se entiende como una sobrecarga para el individuo, que depende tanto de las demandas de la situación, como de los recursos con los que cuenta el individuo para afrontar dicha situación.

Según Scardulla (2007) define el estrés como, el intento de adaptación, a una situación que es vivida como amenazante, y puede causar bajas en el sistema inmunológico, y así el organismo queda propenso a enfermarse más rápidamente.

Así también S. Rosenzweig (1972), determina al “stress” (presión) “a la situación estímulo que constituye un obstáculo o una obstrucción más o menos insuperable en la vía que conduce la satisfacción de una necesidad vital cualquiera”. La espera del organismo que corresponde a esta presión puede concebirse como un aumento de tensión. (Hernández, 1996).

2.2.5 Causas del estrés

Conde (2009), dice que, se tiende a creer que el estrés es consecuencia de situaciones externas a la persona, pero en realidad se trata de un proceso en el que interaccionan las circunstancias del entorno y las respuestas cognitivas, emocionales y físicas. Es decir, que suele ser una interpretación lo que potencia una reacción negativa de estrés, más que la situación que se enfrenta

Se puede comprobar que existen infinidad de agentes externos e internos capaces de producir una reacción en el sistema nerviosos y hormonal; no es necesario que el agente desencadenante sea muy fuerte, basta que la respuesta al mismo lo sea.

Las causas del estrés pueden dividirse en:

- **Fisiológicas:**

A todos los seres humanos les afectan los procesos relacionados con el desgaste físico, el cual produce enfermedades, que se hacen visibles con el paso del tiempo y estos aumentarán la predisposición al estrés ya que disminuyen la capacidad de adaptación y exigen mayor esfuerzo al organismo para realizar cualquier tarea. Cabe señalar que la hormona que provoca el estrés es la hormona que se llama cortisol.

- **Psicológicas:**

Crisis vitales por acontecimientos importantes, relaciones personales conflictivas, condiciones laborales frustrantes, etc.

• **Sociales:**

A nivel social el estrés dependerá del entorno local en que se encuentre y de la propia personalidad, quedará determinado por lo que sucede y como se interpreta, cada cultura tiene un patrón de respuestas en relación a la muerte, la enfermedad, el dinero o la familia, ello determinará las respuestas y el nivel de adaptación posible. (Herrera, 2012).

2.2.6 Síntomas

Russek (2007) menciona que los síntomas del estrés, se manifiesta a nivel físico, emocional y de conducta:

A nivel físico:

- Opresión en el pecho.
- Hormigueo en el estómago.
- Sudor en las palmas de las manos.
- Palpitaciones.
- Dificultad para tragar o para respirar.
- Sequedad en la boca.
- Temblor corporal.
- Manos y pies fríos.
- Tensión muscular.
- Falta o aumento de apetito.
- Fatiga.

A nivel psicológico:

- Inquietud, nerviosismo, ansiedad, temor o angustia.
- Deseos de llorar y/o un nudo en la garganta.
- Irritabilidad, enojo o furia constante o descontrolada
- Deseos de gritar, golpear o insultar.
- Miedo o pánico, al punto de sentirse "paralizado".

- Preocupación excesiva, que se puede incluso manifestar como la sensación de no poder controlar el pensamiento.
- Pensamiento catastrófico.
- La necesidad de que "algo" suceda, para que se acabe la "espera".
- La sensación de que la situación no se supera.
- Dificultad para tomar decisiones.
- Dificultad para concentrarse.
- Disminución de la memoria.
- Lentitud de pensamiento.
- Cambios de humor constantes.
- Depresión.

A nivel emocional:

- Moverse constantemente.
- Risa nerviosa.
- Rechinar los dientes.
- Tics nerviosos.
- Comer en exceso o dejar de hacerlo.
- Beber o fumar con mayor frecuencia.
- Dormir en exceso o sufrir de insomnio.

Todo los signos que se mencionan pueden diferenciarse en cada persona, pues cada quien manifiesta el estrés de diferente manera y distinta intensidad. (Herrera, 2012).

Todos estos síntomas mencionados por el autor, en algún momento las hemos tenido, pero cada organismo lo manifiesta y lo asimila de forma diferente.

2.2.7 Consecuencias

Cano (2002), menciona que, el estrés puede dinamizar la actividad del individuo, y provoca un incremento de recursos como, atención, memoria, rendimiento, que

hacen aumentar la productividad, pero cuando este proceso, es muy intenso o dura mucho tiempo, los recursos se agotan y llega el cansancio.

Las consecuencias negativas del estrés son múltiples, pero se destacan las que se dan en la salud, a nivel cognitivo y en el rendimiento.

Los hábitos relacionados con salud son modificados a causa del estrés, de modo que con la tensión y las presiones, aumentan las conductas no saludables, y se reducen las saludables; estos cambios, pueden afectar de forma negativa la salud, desarrollar una serie de adicciones, con consecuencias negativas para la persona en las diferentes áreas de su vida.

Asimismo puede producir, una alta activación fisiológica, que a través del tiempo puede ocasionar disfunciones psicofisiológicas y psicosomáticas, así como también cambios en otros sistemas, y puede producir una inmunodepresión que hace aumentar el riesgo de infecciones, y puede aumentar la probabilidad de desarrollar enfermedades inmunológicas, como el cáncer.

El estrés puede desbordar al individuo, de manera que comience a desarrollar una serie de conductas, que lo lleven a adquirir una serie de temores irracionales, fobias, que son los llamados trastornos de ansiedad, que deterioran la salud de una manera considerable. El estrés también, puede ocasionar una serie de perturbaciones, sobre los procesos cognitivos superiores (atención, percepción, memoria, toma de decisiones, etc). Se ha estudiado como el estrés influye en los procesos cognitivo-superiores, a través de una perspectiva cognitivo-emocional, y se ha encontrado que la emoción, con la que más se ha trabajado es la ansiedad. (Herrera, 2012).

2.2.8 Fases

Así también Vialfa (2010) menciona que el estrés se divide en tres fases las cuales son:

Fase de alarma: Las reacciones de alarma conforman la primera fase del proceso de estrés, durante esta etapa aparecen los síntomas: respiración entrecortada y acelerada, aumento del ritmo cardiaco, aumento de la presión arterial, sensación de tener un nudo en la garganta o en el estómago, ansiedad, angustia. Estas reacciones son provocadas por la secreción de hormonas como la adrenalina que surte efecto después de unos minutos y cuya función es la de preparar al cuerpo para una acción rápida.

Fase de resistencia: Esta etapa, que es una continuación de la primera fase, permite compensar los gastos de energía ocasionados por el estado de estrés y, de este modo, impedir el agotamiento del organismo. Durante esta etapa, el organismo secreta otras hormonas (los glucocorticoides) que elevan la glucosa al nivel que el organismo necesita para el buen funcionamiento del corazón, del cerebro y de los músculos. A lo largo de esta etapa, las personas afectadas adoptan conductas diferentes: algunos se preparan para afrontar el estrés, otros viven sin preocuparse por solucionar su estado o tratan de evitar situaciones que puedan activarlo.

Fase de agotamiento: Cuando se presenta un cuadro constante y severo de estrés, el organismo pierde su capacidad de respuesta y se agota, el estado de estrés es tan intenso que la persona afectada ya no puede afrontar las agresiones, el organismo se colapsa y ya no puede defenderse de las situaciones de agresión. Durante esta fase, es probable que la persona afectada desarrolle algunas patologías que provoquen que el organismo pierda su capacidad de activación. (Herrera, 2012).

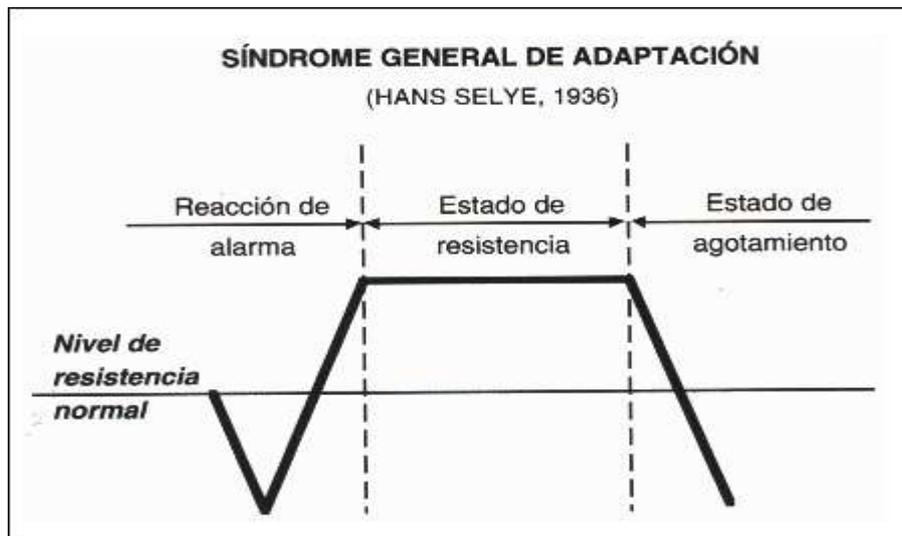


Figura 5. Título. Fases del estrés. Síndrome General de Adaptación (Hans Selye, 1936)

2.2.9 Tipos de estrés

Lyle, Miller y Dell (2010) citan los diferentes tipos que manifiesta el estrés, los cuales son:

Estrés agudo: Este surge de las exigencias y presiones del pasado reciente y las exigencias y presiones anticipadas del futuro cercano. El estrés agudo es emocionante en pequeñas dosis, pero cuando es demasiado resulta agotador. La mayoría de las personas logran reconocer los síntomas de estrés agudo. Es una lista de lo que ha ido mal en sus vidas: el accidente automovilístico, la pérdida de un contrato importante, un plazo de entrega que deben cumplir, los problemas ocasionales de su hijo en la escuela, y demás. Dado que es a corto plazo, el estrés agudo no tiene tiempo suficiente para causar los daños importantes asociados con el estrés a largo plazo.

Estrés agudo episódico: Las personas que sufren este tipo de estrés, asumen muchas responsabilidades, tienen demasiadas cosas entre manos y no pueden organizar la cantidad de exigencias autoimpuestas ni las presiones que reclaman su atención. Es común que las personas con reacciones de estrés agudo estén demasiado agitadas, tengan mal carácter, sean irritables, ansiosas y estén tensas.

Suelen describirse como personas con "muchísima energía nerviosa". Las relaciones interpersonales se deterioran con rapidez cuando otros responden con hostilidad real. El trabajo se vuelve un lugar muy estresante para ellas. A menudo, el estilo de vida y los rasgos de personalidad están tan arraigados y son habituales en estas personas que no ven nada malo en la forma cómo conducen sus vidas. Culpan a otras personas y hechos externos de sus males. Estas personas pueden ser sumamente resistentes al cambio. Sólo la promesa de alivio del dolor y malestar de sus síntomas puede mantenerlas en tratamiento y encaminadas en su programa de recuperación.

Estrés crónico: Este es el estrés agotador que desgasta a las personas día tras día, destruye al cuerpo, la mente y la vida. Hace estragos mediante el desgaste a largo plazo. El estrés crónico surge cuando una persona nunca ve una salida a una situación deprimente. Es el estrés de las exigencias y presiones implacables durante períodos aparentemente interminables. Sin esperanzas, la persona abandona la búsqueda de soluciones. El peor aspecto del estrés crónico es que las personas se acostumbran a él, se olvidan que está allí. Las personas toman conciencia de inmediato del estrés agudo porque es nuevo; ignoran al estrés crónico porque es algo viejo, familiar y a veces hasta casi resulta cómodo. (Herrera, 2012).

2.2.10 Estrés Laboral

Perez, Frenis y Toca (2009), lo definen como, las nocivas reacciones físicas y emocionales que ocurren, cuando las exigencias del trabajo, no igualan las capacidades, los recursos o las necesidades del trabajador.

Muchas veces se confunde el estrés en el trabajo con el desafío, pero este último, es el que da vigor, físico y psicológico, y da motivación para aprender habilidades nuevas, y llegar a dominar el trabajo, por lo tanto el desafío es un ingrediente importante del trabajo sano y productivo; cuando éste se convierte en exigencias, que no se pueden satisfacer, se convierte en agotamiento, y la satisfacción se convierte en estrés; las diferencias entre características personales como la

personalidad y el estilo de sobrellevar el estrés son más importantes para pronosticar si ciertas condiciones de trabajo resultarán en el estrés decir que, lo que está estresante para una persona podría no ser problema para otra. (Herrera, 2012).

2.2.11 Estresores comunes en el trabajo

Estresores físicos/ de la tarea. El ruido incontrolable en el área de trabajo es uno de los principales estresores físicos que existen, la exposición al ruido de bajo nivel está asociada con niveles elevados de las hormonas del estrés y la reducción del desempeño, la importancia del aumento en los niveles hormonales es que los estresores pueden existir aun cuando el trabajador no se dé cuenta.

Las demandas de un determinado puesto, también pueden contribuir a la experiencia del estrés y a predisposiciones subsecuentes.

Estresores psicológicos. Como con cualquier estresor, la percepción de control o previsión del individuo, determina su respuesta a la situación y tal percepción se ve afectada por las características del trabajo y del ambiente laboral. La percepción de control en el escenario laboral también se relaciona con la autonomía, el grado, en el que el empleado puede controlar, cómo y cuándo realizar las tareas de su puesto, en general las intervenciones que mejoran la percepción de control sobre el trabajo, como la toma de decisiones o los horarios flexibles, tienden a reducir el estrés y las predisposiciones subsecuentes.

Conflicto interpersonal. Los conflictos interpersonales pueden ir desde discusiones, hasta incidentes poco agradables, estos muchas veces ocurren cuando los recursos en el trabajo son escasos, cuando los empleados tienen intereses incompatibles, o cuando sienten que no son tratados de manera justa.

Los conflictos pueden distraer a los trabajadores de las tareas importantes del puesto, y tener consecuencias en la salud. Otras consecuencias que pueden tener

los empleados en el trabajo son, depresión, insatisfacción laboral, agresión, sabotaje, etc.

Estresores del rol. La ambigüedad de roles, los conflictos de roles y la carga excesiva de un rol se conoce en conjunto como estresores del rol, todo esto se da cuando los puestos tienen tareas y responsabilidades múltiples, por lo que es más probable que un puesto sea estresante, si estos roles están en conflicto o no están claros.

La ambigüedad de roles ocurre, cuando los empleados carecen de conocimiento claro acerca del comportamiento esperado en su trabajo, los individuos, experimentan incertidumbre sobre las acciones que deben realizar para desempeñarse correctamente. Por otro lado, el conflicto de roles ocurre cuando las demandas de diferentes fuentes son incompatibles, asimismo la sobrecarga de rol, ocurre cuando se espera que un individuo cumpla con demasiados roles al mismo tiempo, esto puede ocasionar que las personas trabajen demasiado tiempo, incrementando su estrés.

Conflicto trabajo-familia. Este se da cuando los trabajadores experimentan conflicto entre los roles que deben cumplir en el trabajo y su vida personal. Las mujeres que trabajan y las familias donde ambos trabajan, se han convertido en la norma, en vez de la excepción por lo tanto el conflicto trabajo-familia se ha convertido en una fuente común de estrés laboral.

Esfuerzo emocional. Es la regulación de las emociones para cumplir con las demandas del puesto o de la organización, esto causa estrés para poder manejar las emociones cuando los puestos requieren que los trabajadores presenten solo determinadas expresiones o actitudes.

Los trabajadores pueden regular sus emociones mediante una actuación superficial o profunda. La actuación superficial consiste en manejar o “fingir” las e expresiones o emociones; la actuación profunda consiste en manejar los sentimientos propios, incluyendo el tratar de sentir las emociones requeridas por el trabajo. El estrés y la incomodidad suelen ocurrir cuando las emociones requeridas difieren de las

emociones reales de los empleados; el suprimir emociones o mostrar emociones falsas requiere de un esfuerzo cognoscitivo y fisiológico, que tiende a ser estresante a largo plazo. (Herrera, 2012).

2.2.12 Reducción y Manejo del Estrés

Landy y Conte (2005), dan a conocer que la reducción y el manejo del estrés se da en tres categorías: intervenciones primarias, secundarias y terciarias.

Estrategias de intervención primaria: Estas tienen que ver con la modificación o eliminación de estresores en el escenario laboral, dan al trabajador mayor control sobre su puesto y ambiente de trabajo, lo que disminuye directamente los estresores y aumenta la satisfacción y el bienestar de los empleados.

Estas incluyen, el rediseño de la tarea o del ambiente de trabajo, la motivación para la administración participativa, el desarrollo de descripciones del rol más claras y la modificación o cambio de los patrones de pensamiento; también involucra, proporcionar horarios de trabajo flexibles, los cuales pueden ser como semanas laborales más cortas, tiempo flexible y puestos compartidos.

Los trabajos y los puestos pueden ser diseñados o rediseñados para reducir estresores como el ruido, las interrupciones, la presión de tiempo, la ambigüedad del rol y el número de horas de trabajo. Asimismo los puestos pueden ser rediseñados para aumentar la participación en el trabajo.

Estrategias de intervención secundaria: Son las que involucran la modificación de respuestas a demandas o estresores inevitables; van dirigidas a la respuesta, su papel es el de controlar los daños. Los enfoques de prevención secundaria están alineados con estrategias de afrontamiento enfocadas a la emoción, las cuales buscan reducir la respuesta emocional al estresor, y pueden incluir, la evitación, minimización y alejamiento del estresor.

Las estrategias de prevención secundaria que no requieren de capacitación especial, incluyen elecciones del estilo de vida como entrenamiento físico, comer sano y controlar el peso, así como la reducción en el consumo de tabaco y cafeína. Los programas de capacitación de habilidades como para la negociación y la solución de conflictos son otra forma de intervención secundaria, así como las técnicas de relajación, biorrealimentación y proporcionar y promover el apoyo social en el trabajo.

Estrategias de intervención terciaria: Están dirigidas al síntoma, para sanar los efectos negativos de los estresores, incluyen programas de asistencia para los empleados y uso de servicios de cuidado médico, psicoterapia individual, y asesoría de carrera.

Los programas de asistencia al empleado según este mismo autor, incluyen alguna forma de apoyo para enfrentar el estrés laboral, problemas con el alcohol y drogas y dificultades externas al trabajo. Pueden ser proporcionados por el departamento de Recursos Humanos de una organización o por consultores externos, si una organización desea tener un programa de asistencia exitoso, la administración debe expresar su apoyo, educar a sus empleados, proporcionar la capacitación necesaria para su uso y hacerlos accesibles a los empleados. (Herrera, 2012).

Todas estas estrategias mencionadas por los autores, son recomendables para enfrentar el estrés laboral, sea por iniciativa de uno mismo o por terceras personas especialistas en el tema, que pueden ser brindadas por la misma empresa por el departamento de Recursos Humanos o del área de Psicología.

2.2.13 Dimensiones

Para medir el estrés laboral se creó un instrumento, que fue la encuesta, la cual consta de tres dimensiones las mismas que fueron extraídas del marco teórico, que a continuación se detallan:

Respuesta fisiológica.- Se refiere a los procesos relacionados con el desgaste físico, el cual produce enfermedades como problemas digestivos, circulatorios y respiratorios.

Respuesta Fisiológica.- Se refiere a los procesos relacionados con el desgaste físico, el cual produce enfermedades como problemas digestivos, circulatorios y respiratorios.

Respuesta Psicológica.- Alude a crisis vitales importantes, relaciones personales conflictivas, condiciones laborales frustrantes como agotamiento emocional, ambigüedad y sobrecarga de roles.

Ambiente Laboral.- Se refiere a las condiciones del ambiente dentro de la organización, como el ruido, los olores malos, la iluminación y la infraestructura.

2.2.14 Desempeño Laboral

Existen diversas definiciones para el desempeño laboral, de las cuales se consideró las siguientes:

Mora (2007), establece que el desempeño laboral son aquellas acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para los objetivos de la organización, y que pueden ser medidos en términos de las competencias de cada individuo y su nivel de contribución a la empresa.

Herrera (2012), Además agrega, que la definición de desempeño debe ser completada con la descripción de lo que se espera de los empleados, además de una continua orientación hacia el desempeño efectivo.

2.2.15 Evaluación del desempeño

Según Chiavenato (2002) la evaluación del desempeño es un proceso dinámico mediante el cual se identifica el rendimiento que un colaborador logra en su puesto

de trabajo, es una apreciación sistemática de un trabajador en función de las actividades que cumple, de las metas y resultados que debe alcanzar y de su potencial de desarrollo, se apoya en el análisis de puestos y adicionalmente es utilizado para juzgar o estimar el valor, la excelencia y las cualidades de una persona y sobre todo su contribución a la organización.

Un sistema de evaluación del desempeño bien fundamentado ayuda a evaluar los procedimientos de reclutamiento, selección y orientación que se realizan dentro de una organización tomando en cuenta si el desempeño es inferior a lo estipulado, si es satisfactorio o excede lo esperado. (Herrera, 2012).

2.2.16 Ventajas de la Evaluación del Desempeño

De igual manera Chiavenato (2002) da a conocer las ventajas que tiene una correcta evaluación del desempeño:

- Mejora el desempeño, mediante la retroalimentación.
- Políticas de compensación.
- Decisiones de ubicación.
- Necesidades de capacitación y desarrollo.
- Planeación y desarrollo de la carrera profesional.
- Imprecisión de la información.
- Errores en el diseño de puesto.
- Desafíos externos (familia salud, finanzas, etc.)

Por tal motivo creemos muy importante realizar una evaluación de desempeño para mejorar la calidad de servicio y productividad de los colaboradores de la empresa.

2.2.17 Elementos de un sistema de evaluación del desempeño

El enfoque que se elija tiene que identificar los elementos relacionados con el desempeño, medirlos y proporcionar retroalimentación a los empleados y al departamento de personal. Tal y como indica Chiavenato (2002), por norma general el departamento de Recursos Humanos diseña evaluaciones del desempeño para los empleados de todos los departamentos; esta centralización, obedece a la necesidad de uniformar el procedimiento, y esto facilita la comparación de los resultados entre grupos similares de empleados. (Herrera, 2012).

2.2.18 Sistemas y Parámetros de la Evaluación del Desempeño

La evaluación del desempeño tiene como objetivo, proporcionar una descripción exacta y confiable de la manera en que el empleado realiza sus labores y cumple con sus responsabilidades, para lograr esto, Chiavenato (2002).

Según el autor afirma que los sistemas de evaluación deben estar directamente relacionados con el puesto y ser prácticos y confiables, si la evaluación no se relaciona con el puesto, no tiene validez, se entiende que la evaluación debe ser práctica para mejor comprensión.

Asimismo, existen estándares que permiten tomar decisiones más objetivas, y se desprenden en forma directa del análisis de puestos, ya que así el analista puede decidir qué elementos son esenciales y deben evaluarse en todos los casos; los parámetros también se pueden dar a partir de observaciones directas sobre el puesto o de conversaciones con el jefe inmediato. (Herrera, 2012).

Herrera, cree que los indicadores se pueden identificar de una observación directa sobre el puesto determinado de un colaborador.

2.2.19 Medición del desempeño

Werther y Davis (2000) mencionan que los sistemas de calificación que se le dan a cada labor; para que sean útiles deben ser de uso fácil, confiable y calificar los elementos esenciales para determinar el desempeño.

Las observaciones en el desempeño se dan de forma directa o indirecta. La observación directa es cuando quien califica el desempeño lo ve en persona y la indirecta es cuando el evaluador debe basarse en otros elementos.

Las mediciones objetivas del desempeño son las que otras personas pueden verificar, por lo general, tienden a ser cuantitativas, por otro lado las mediciones subjetivas, son las calificaciones no verificables, que pueden considerarse opiniones del evaluador. (Herrera, 2012).

Según Herrera, hay diferentes tipos de mediciones para la evaluación del desempeño que se deben considerar.

2.2.20 Desafíos de la evaluación del desempeño

Asimismo Werther y Davis (2000), también puntualizan, los desafíos que presenta una evaluación del desempeño:

Elementos legales. Los sistemas de evaluación del desempeño, deben basarse de forma objetiva, ya que no es válido introducir elementos en el sistema que no resulten transparentes para los auditores internos o externos.

Prejuicios del evaluador. Cuando el evaluador mide de manera subjetiva el desempeño, puede conducir a distorsiones en los resultados, estas distorsiones se dan principalmente cuando el calificador no conserva su imparcialidad en aspectos como:

- **Elementos subjetivos:** El evaluador permite que sus percepciones y opiniones personales, interfieran en su juicio.

- **Error por tendencia al promedio:** En este caso se tienden a evitar las calificaciones muy altas o las muy bajas, y de esta manera distorsionan sus mediciones para que se acerquen al promedio.
- **Permisividad e inflexibilidad:** Es cuando el evaluador es movido a agrandar para tener popularidad o al contrario, trata de imponer un alto grado de respeto y distancia.
- **Elementos culturales:** El evaluador juzga muchas veces, a las personas cuando tienen distinta cultura (costumbres, creencias). (Herrera, 2012).

2.2.21 Métodos de Evaluación del Desempeño

Por su parte Alles (2002) da a conocer los diferentes métodos de la evaluación del desempeño a partir de: características, conductas o resultados.

Métodos basados en características. Son los que sirven para medir, hasta qué punto un empleado posee ciertas características, que la empresa considera importantes, son sencillos y fáciles de administrar.

Escalas gráficas de calificación. Cada característica por evaluar se representa mediante, una escala en que el evaluador, indica hasta qué grado el empleado posee esas características.

Método de escalas mixtas. Es una modificación de la escala básica, en lugar de evaluar las características en una sola escala, se dan tres descripciones específicas de cada característica: superior, promedio e inferior.

Método de distribución forzada. Este método exige que el evaluador elija, entre varias declaraciones, a menudo puestas en forma de pares, que parecen igualmente favorables y desfavorables.

Métodos basados en el comportamiento. Estos permiten al evaluador identificar el punto en que cierto empleado se aleja de la escala, también se desarrollan para describir de manera específica que acciones deberían, o no exhibirse en el puesto.

Escala de observación de comportamiento. Enfoque de evaluación que mide la frecuencia observada en una conducta, la escala deberá estar diseñada para medir la frecuencia, con que se observa cada una de las preguntas.

Métodos basados en resultados. Estos métodos evalúan los logros de los empleados, son más objetivos que los otros métodos y otorgan más autoridad a los empleados.

Mediciones de productividad. Es una forma para alinear a los empleados, con los objetivos de la organización, aunque muchas veces se puede contaminar por factores externos, sobre los cuales los empleados no tienen influencia.

Administración por objetivos. Califica el desempeño sobre la base del cumplimiento de metas fijadas, mediante acuerdo entre el trabajador y la empresa representada por su jefe. Es un sistema que conforma un ciclo, comienza por el establecimiento de metas, y termina volviendo al mismo punto, la descripción de la meta, se acompaña de una descripción detallada, de cómo hará ese empleado para alcanzarla, luego de un tiempo, el empleado hace su propia autoevaluación, sobre lo logrado en datos reales.

Por otro lado, entre otros métodos para medir el desempeño se encuentra la Escala de Likert, la cual Malhotra (2004), define como una escala de medición ampliamente utilizada, que requiere que los encuestados indiquen el grado de acuerdo o desacuerdo, con cada una de la serie de afirmaciones que se presentan; cada reactivo de la escala tiene 5 categorías de respuesta, que van de “muy en desacuerdo” a “muy de acuerdo”.

Para realizar el análisis a cada afirmación, se le asigna una puntuación numérica, el análisis se puede realizar reactivo por reactivo, o sumando todos. El método de

suma se utiliza con más frecuencia, y como resultado la Escala de Likert se conoce también como escala de suma.

2.2.22 Dimensiones

Para medir el desempeño laboral se creó un instrumento, que fue la encuesta, la cual consta de cinco dimensiones las mismas que fueron extraídas del marco teórico, que a continuación se detallan:

Productividad.- Se refiere a la producción promedio por trabajador en un periodo de tiempo, que puede ser medible a través de competencias, habilidades, conocimientos de cada individuo y calidad en el trabajo.

Potencial del colaborador.- Alude a algo que todavía no se ha concretado, algo que se descubre y desarrolla con el tiempo, es la habilidad en la persona de crecer y manejar responsabilidades de mayor escala y alcance.

Cualidades del colaborador.- Son las características que distinguen y definen a la persona, que pueden ser la puntualidad y el trabajo en equipo.

Trabajo bajo presión.- Se refiere al trabajo, bajo condiciones adversas de tiempo o de sobrecarga de tareas, que pueden medirse a través de objetivos, metas y resultados de la organización.

Salarios e incentivos.- Es la remuneración monetaria o reconocimientos que reciben los trabajadores por prestar sus servicios personales en una empresa, que va de acuerdo a la cantidad y calidad de trabajo que realiza.

2.3. Definición de términos básicos

Ambiente Laboral

El medio ambiente laboral involucra de alguna forma a la organización y estructura del trabajo, ya que la organización se plasma en el espacio, pero a los fines del estudio del tema, podemos diferenciar los aspectos estrictos del medio ambiente laboral y aquellos que dependen de la organización del trabajo. De esta forma el estudio del medio ambiente laboral comprende fundamentalmente problemas relacionados con lesiones corporales o factores nocivos físicos o químicos. Por ejemplo, la temperatura de muchos lugares de trabajo no es confortable o adecuada, a veces no lo es la humedad o la iluminación, en otros lugares se considera que hay demasiado ruido, o polvo en el ambiente, o los trabajadores se exponen a sustancias tóxicas. (Eumed, 2010).

Calidad en el trabajo

Es un estándar, una meta, una serie de requisitos. Es un objetivo alcanzable, no un vago sentido de hacer bien las cosas. Es un esfuerzo continuo de mejorar, más que un grado fijo de excelencia. Es un resultado. (Fernández, 2009).

Compensación

Aportaciones que confiere la organización a cada persona a cambio de su trabajo. (Chiavenato, 2000).

Cualidades del colaborador

Las cualidades son las características que distinguen y definen a las personas, los seres vivos en general y las cosas. El término proviene del latín *qualitas* y permite hacer referencia a la manera de ser de alguien o algo.

Las cualidades, por lo tanto, pueden estar vinculadas a la calidad o a un cierto nivel de excelencia. Estos casos adquieren su especificidad a partir de la comparación y suponen una apreciación subjetiva ya que dependen del punto de vista del observador, las cualidades de un colaborador pueden ser la puntualidad, trabajar en equipo, proactivo, responsable, etc. (Moreno, 2011).

Clima organizacional

El clima organizacional está conformado por las percepciones compartidas que tienen los miembros de una organización acerca de los procesos organizacionales, tales como las políticas, el estilo de liderazgo, las relaciones interpersonales, la remuneración, etc. Es importante recordar que la percepción de cada trabajador es distinta y está determinada su comportamiento en la organización por lo que el clima organizacional varía de una organización a otra. (Robbins, 2012).

Una percepción positiva del clima organizacional está relacionada con bajos niveles de estrés, es por eso la importancia de mantener y fomentar políticas que garantizan esos bajos niveles de estrés. Dentro de esas políticas se puede mencionar u descripción clara del trabajo que se debe realizar, proporcionar los medios necesarios para la realización del trabajo, establecer las responsabilidades de forma equitativa y desarrollar programas para el manejo del estrés en los trabajadores. (Meléndez, 2015).

Desempeño laboral

Son aquellas acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para los objetivos de la organización, y que pueden ser medidos en términos de las competencias de cada individuo y su nivel de contribución a la empresa. (Mora, 2007).

Estrés

Es la respuesta del cuerpo a condiciones externas que perturban el equilibrio emocional de la persona. Se entiende como una sobrecarga para el individuo, que depende tanto de las demandas de la situación, como de los recursos con los que cuenta el individuo para afrontar dicha situación. (Rodríguez, 2007).

Estresores

Es todo evento, situación o cognición que provoque emociones negativas en el individuo.

Hablamos de estresores potenciales, ya que las consecuencias negativas dependen tanto de la persona como de la situación. La naturaleza del estresor depende de si es una preocupación cotidiana, un evento importante o una situación problemática.

Las ideas y los pensamientos también pueden ser estresores si generan reacciones negativas (Cox y Rial- Gonzales, 2010).

Estrés Laboral

El estrés laboral es la reacción que puede tener el individuo ante las exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades, y que ponen a prueba su capacidad para afrontar la situación.

Aunque el estrés puede producirse en situaciones laborales muy diversas, a menudo se agrava cuando el empleado siente que no recibe suficiente apoyo de sus superiores y colegas, y cuando tiene un control limitado sobre su trabajo o la forma en que puede hacer frente a las exigencias y presiones laborales. (Organización Mundial de la Salud, 2004).

Estresores físicos

El ruido incontrolado en el área de trabajo es uno de los principales estresores físicos que existen, la exposición al ruido de bajo nivel está asociado con niveles elevados de las hormonas del estrés y la reducción del desempeño, la importancia de aumento en los niveles hormonales es que los estresores pueden existir aun cuando el trabajador no se dé cuenta. (Herrera, 2012).

Estresores Psicológicos

Como con cualquier estresor, la percepción de control o previsión del individuo, determina su respuesta a la situación y tal percepción se ve afectada por las características del trabajo y del ambiente laboral. La percepción de control en el escenario laboral también se relaciona con la autonomía, el grado, en el que el empleado puede controlar, cómo y cuándo realizar las tareas de su puesto, en general las intervenciones que mejoran la percepción de control sobre el trabajo, como la toma de decisiones y los horarios flexibles, tienden a reducir el estrés y las predisposiciones subsecuentes. (Cox y Rial- Gonzales et. al., 2010).

Evaluación del desempeño

Proceso de determinar en la forma más objetiva posible, como ha cumplido el colaborador las responsabilidades de su puesto. (Gary Dessler 1996).

Incentivos

Es aquello que se propone estimular o inducir a los trabajadores a observar una conducta determinada que, generalmente, va encaminada directa o indirectamente a conseguir los objetivos de: más calidad, más cantidad, menos coste y mayor satisfacción; de este modo, se pueden ofrecer incentivos al incremento de la producción, siempre que no descienda la calidad, a la asiduidad y puntualidad (premiándola), al ahorro en materias primas. Estímulo que se ofrece a una persona, grupo o sector de la economía con el fin de elevar la producción y mejorar los rendimientos. Parte variable del salario o un reconocimiento que premia un resultado superior al exigible. (Ynfante, 2008).

Medición del desempeño

Mencionan que los sistemas de calificación que se le dan a cada labor; para que sean útiles deben ser de uso fácil, confiable y calificar los elementos esenciales para determinar el desempeño. (Werther y Davis, 2000).

Potencial del colaborador

El potencial es algo que todavía no se ha concretado, algo que se descubre y desarrolla con el tiempo. Es una posibilidad latente que espera su concreción y de la cual se realiza una estimación, un pronóstico, que puede o no verse cumplido más adelante. Cuando se habla de potencial se intenta predecir si una persona será capaz de tener éxito en un rol de mayor importancia en el futuro.

De las diversas formas que existen para definir el potencial, una es la que sostiene que es la habilidad de la persona de crecer y manejar responsabilidades de mayor escala y alcance. Mayor escala hace referencia a un trabajo en la misma área, pero con mayor staff y presupuesto; mientras que mayor alcance implica un trabajo que comprende actividades de mayor amplitud y complejidad. Así entendido, las personas de alto potencial son aquellas con capacidad de crecer y gestionar

múltiples asuntos, más complicados, y en un futuro naturalmente incierto. (Parque Austral, 2013).

Productividad

La productividad laboral se define como la producción promedio por trabajador en un período de tiempo. Puede ser medido en volumen físico o en términos de valor (precio por volumen) de los bienes y servicios producidos. La teoría económica sostiene que las remuneraciones deben reflejar la productividad laboral, de manera que lo producido en promedio por los trabajadores alcance para cubrir los costos salariales. Si los incrementos salariales están por encima de esta paridad, podrían generar pérdidas al provocar que las empresas no alcancen a cubrir el nuevo costo. Tales aumentos se pueden producirse en razón de disposiciones gubernamentales como la regulación del salario mínimo. Por ello, podría incentivar a las empresas a trasladarse al sector informal para reducir costos. (Instituto Peruano de Economía, 2016).

Salario

Remuneración monetaria o en especie que reciben los trabajadores por prestar sus servicios personales en una empresa. Precio del trabajo. El salario puede fijarse de forma bilateral, por acuerdo entre las dos partes contratantes (empresario y trabajador), o ser objeto de negociación colectiva, entre los sindicatos y las organizaciones empresariales. En el salario del trabajador hay que incluir tanto las retribuciones directas, en dinero o en especie, como las indirectas: casa, escuela gratuita para sus hijos, manutención, casa de vacaciones gratuita o por un alquiler inferior al del mercado, etcétera, siempre que se obtengan por razón del trabajo o servicio prestado. (Enciclopedia de Economía, 2009).

Trabajo bajo presión

Entendido como aquel trabajo, bajo condiciones adversas de tiempo o de sobrecarga de tareas, y que demanda mantener la eficiencia y no cometer más errores de lo habitual. (Inacap et.al., 2016).

Trabajo en equipo

Un equipo de trabajo es un conjunto de personas que se organizan de una forma determinada para lograr un objetivo común. En esta definición están implícitas los tres elementos clave del trabajo en equipo: conjunto de personas, organización y objetivo común. (Enciclopedia Financiera, 2016).

CAPÍTULO 3. HIPÓTESIS

3.1. Formulación de la hipótesis

Existe una relación significativa entre el estrés laboral con el desempeño laboral en los colaboradores de la Empresa JC TRANSERV, Cajamarca 2016.

3.2. Formulación de las hipótesis específicas

- Existe una relación entre la dimensión respuesta fisiológica del estrés laboral con el desempeño laboral en los colaboradores de la Empresa JC TRANSERV, Cajamarca 2016.
- Existe una relación entre la dimensión respuesta psicológica del estrés laboral con el desempeño laboral en los colaboradores de la Empresa JC TRANSERV, Cajamarca 2016.
- Existe una relación entre la dimensión ambiente laboral del estrés laboral con el desempeño laboral en los colaboradores de la Empresa JC TRANSERV, Cajamarca 2016.

3.3. Operacionalización de variables

Para los estudios no experimentales se operacionalizan todas las variables de estudio. Con los resultados que se obtendrán después de la aplicación del instrumento podremos determinar si existe relación entre estrés laboral y desempeño laboral.

Variable Independiente No 1: Estrés Laboral.

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	PREGUNTAS CUESTIONARIO
Estrés Laboral	Las nocivas reacciones físicas y emocionales que ocurren, cuando las exigencias del trabajo, no igualan las capacidades, los recursos o las necesidades del trabajador. Pérez, Frenis y Toca (2009)	Es el resultado obtenido al aplicar el cuestionario de estrés laboral y desempeño laboral de elaboración propia y validada por tres expertos en el tema. Se conformó por 27 ítems, las cuales midieron las dimensiones de dichas variables, utilizando escalas de medición que van desde 1 nunca hasta 5 siempre.	Respuesta Fisiológica	<ul style="list-style-type: none"> Problemas digestivos, respiratorios y circulatorios 	<ol style="list-style-type: none"> ¿Siente que tiene problemas digestivos a la hora de realizar su jornada laboral? ¿Siente que le falta el aire al momento de ejercer una tarea? ¿Siente mareos y náuseas cuando realiza trabajos excesivos?
			Respuesta Psicológica	<ul style="list-style-type: none"> Agotamiento emocional Ambigüedad y sobrecarga de roles 	<ol style="list-style-type: none"> ¿Sufre de agotamiento físico cuando termina su jornada laboral? ¿Le cuesta levantarse en la mañana para ir a su trabajo? ¿Se enfada fácilmente con las personas que trabaja?
			Ambiente Laboral	<ul style="list-style-type: none"> Olores malos Ruido Iluminación Infraestructura 	<ol style="list-style-type: none"> ¿Las actividades de su trabajo son aburridas y rutinarias? ¿SE queja cuando tiene mucho trabajo? ¿Las condiciones ambientales de la empresa (olores, ruidos, iluminación, ventilación e infraestructura) facilitan su actividad diaria?

Variable Dependiente No 2: Desempeño Laboral.

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	PREGUNTAS CUESTIONARIO
Desempeño Laboral	Son los comportamientos observados en el Trabajador, que son relevantes, para el logro de objetivos de la organización. Robbins (2004)	Es el resultado obtenido al aplicar el cuestionario de estrés laboral y desempeño laboral de elaboración propia y validada por tres expertos en el tema. Se conformó por 27 ítems, las cuales midieron las dimensiones de dichas variables, utilizando escalas de medición que van desde 1 nunca hasta 5 siempre.	Productividad	<ul style="list-style-type: none"> • Competencia, habilidades y conocimientos de cada individuo • Calidad en el trabajo 	10. ¿El trabajo que realiza le permite desarrollar sus competencias, habilidades y conocimientos? 11. ¿En términos de productividad, se siente satisfecho con el trabajo que realiza en la empresa? 12. ¿La productividad de sus colaboradores va acompañado con la calidad de trabajo?
			Potencial del colaborador	<ul style="list-style-type: none"> • Respeto y responsabilidad 	13. ¿Acata órdenes y respeta a su jefe inmediato? 14. ¿El trato que existe entre su jefe y usted es agradable y respetuoso por lo tanto le permite un buen desempeño? 15. ¿Demuestra una conducta adecuada en el trato a sus compañeros de trabajo? 16. ¿Es responsable con el servicio que brinda, cumple los procesos establecidos por la empresa?
			Cualidades del colaborador	<ul style="list-style-type: none"> • Asistencia y puntualidad • Trabajo en equipo 	17. ¿Es cuidadoso y usa adecuadamente el equipo de trabajo que le brinda la empresa? 18. ¿Si se ausenta de sus labores, es por una causa

					<p>justificada?</p> <p>19. ¿Cumple con el horario establecido para el ingreso a sus labores?</p> <p>20. ¿Se presenta puntual a las reuniones de su trabajo?</p> <p>21. ¿Existe buenas relaciones interpersonales entre los colaboradores de su empresa?</p>
			Trabajo bajo presión	<ul style="list-style-type: none"> • Objetivos de la organización • Metas y resultados 	<p>22. ¿Se esfuerza por superar los objetivos deseados por la empresa?</p> <p>23. ¿Prioriza de forma adecuada sus actividades para cumplir con sus metas asignadas?</p> <p>24. ¿La empresa le da la oportunidad de tomar decisiones para el logro de sus resultados?</p>
			Salarios e incentivos	<ul style="list-style-type: none"> • Satisfacer necesidades personales • Cantidad y calidad de trabajo que realiza. 	<p>25. ¿Los ingresos que percibe por su trabajo le permiten satisfacer sus necesidades personales?</p> <p>26. ¿El salario que recibe está acorde a la cantidad y calidad del trabajo que realiza?</p> <p>27. ¿Cada que tiempo la empresa ofrece algún incentivo o reconocimiento por su buen desempeño laboral?</p>

CAPÍTULO 4. MATERIAL Y MÉTODOS

4.1. Tipo de investigación.

Descriptivo – Correlacional.

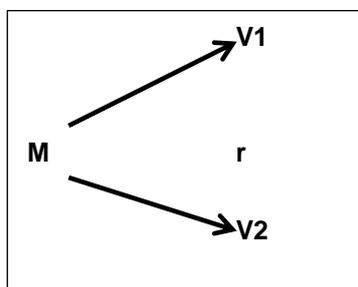
El diseño es Descriptivo – correlacional debido a que permite identificar la relación existente entre las dos variables.

Diseño de investigación.

No Experimental – Transversal.

Esta investigación es del tipo no experimental porque las variables de estudio serán observadas sin influenciar en ellas y midiéndolas de manera independiente.

Es transversal porque su característica principal es la recolección de datos en un único momento.



Dónde:

- M** : Muestra
- V1** : Estrés laboral
- V2** : Desempeño laboral
- r** : relación

4.2. Material.

4.2.1. Unidad de estudio.

Un colaborador de la empresa JC TRANSERV, Cajamarca 2016.

4.2.2. Población.

La población para esta investigación estuvo conformada por 22 colaboradores de las áreas de administración, mantenimiento, conductores y seguridad de la empresa JC TRANSERV, Cajamarca 2016.

4.2.3. Muestra.

Debido a que la población es pequeña, no es necesario calcular la muestra, por lo que se tomó a toda la población; es decir será nuestra población muestral, los 22 colaboradores de la empresa JC TRANSERV, Cajamarca 2016.

4.3. Métodos.

4.3.1. Técnicas de recolección de datos y análisis de datos

En la presente investigación se analizaron dos variables (Variable Independiente: Estrés Laboral y Variable Dependiente: Desempeño: Laboral), para lo cual la técnica utilizada fue la encuesta; cuyo instrumento fue el cuestionario, para la medición de las variables. Fue de elaboración propia y validada por tres expertos en el tema. (Ver anexo 3)

La encuesta: Se aplicó a todos los colaboradores de la empresa de transportes JC TRANSERV, como técnica a emplear, contará con su respectivo instrumento, el cual fue el cuestionario cuyo objetivo fue obtener información sobre el estrés laboral y su relación con el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa JC TRANSERV, Cajamarca 2016., el mismo que se diseñó utilizando escalas de medición con su respectivo puntaje tales como: Nunca con un puntaje de 1, Casi Nunca con un puntaje

de 2, Algunas veces con un puntaje de 3, Casi siempre con un puntaje de 4 y Siempre con un puntaje de 5 y se conformó por veintisiete (27) ítems, las cuales medirán las dimensiones que caracterizan al estrés laboral. Se consideró respuesta fisiológica, respuesta psicológica y ambiente laboral. En las dimensiones que caracterizan al desempeño laboral. Se consideró productividad, potencial del colaborador, cualidades del colaborador, trabajo bajo presión y salarios e incentivos. (Ver en anexo 2)

Cálculo del coeficiente del Alfa de Cronbach

Para saber si el instrumento de medición es confiable y válido se realizará el cálculo de la confiabilidad por el método de Coeficiente alfa de Cronbach.

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

Figura6. Título. Fórmula de aplicación del coeficiente del Alfa de Cronbach. Trabajos de Hoyt (1941) y de Guttman (1945).

Dónde:

- K** : El número de ítems
- $\sum S_i^2$: Sumatoria de Varianzas de los Ítems
- S_T^2 : Varianza de la suma de los Ítems
- α : Coeficiente de Alfa de Cronbach

Tabla 1

Valoración del coeficiente del Alfa de Cronbach (α) (Landis y Koch, 1977)

Valoración del índice del Alfa de Cronbach (α)	
Valor del (α)	Grado de acuerdo
De 0.10 a 0.20	Muy baja
De 0.21 a 0.40	Baja
De 0.41 a 0.60	Moderado
De 0.61 a 0.80	Alta
De 0.81 a 1.00	Muy alta

Aplicación de resultados

Para el procesamiento de los datos, a partir de la aplicación del instrumento de medición que fue el cuestionario, se analizaron y procesaron los resultados mediante el programa estadístico IBM SPSS (Statistical Product and Service Solutions) versión 24; los mismos que nos brindaron información estadística del tipo descriptivo e inferencial, para los 27 ítems de las variables estrés laboral y desempeño laboral se obtuvo un Alfa de Cronbach (α) que indica una confiabilidad significativa del 0.951, superando el 0.81, lo que denota un nivel muy alto de precisión del instrumento.

Tabla 2

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	22	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	22	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Fuente: Encuesta aplicada al personal de la Empresa JC TRANSERV

Tabla 3

Estadísticas de fiabilidad estrés laboral y desempeño laboral

Alfa de Cronbach	N de elementos
,951	27

Fuente: Encuesta aplicada al personal de la Empresa JC TRANSERV

4.3.2. Procedimientos

- Para esta investigación, los instrumentos han sido elaborados tomando como referencia encuestas de distintos autores y adaptados para el contexto. Una vez elaboradas las encuestas con un total de 27 ítems, han sido validadas por profesionales expertos.
- Se recolectó información a través del trabajo de campo por medio de los instrumentos de investigación, que fue la encuesta para medir el estrés laboral y el desempeño laboral.
- Luego, de aplicar el instrumento se procedió a crear una base de datos para cuantificar las respuestas, codificar los resultados para luego procesarlos en un computador, realizando los análisis estadísticos correspondientes.
- Se discutieron los resultados de la investigación, en base al conocimiento de los autores mencionados en los antecedentes.
- Se definieron las conclusiones de acuerdo a los resultados y objetivos que se plantearon en la investigación.
- Finalmente se procedió a formular las recomendaciones que consideramos pertinentes según la información obtenida de toda la investigación.

CAPÍTULO 5. RESULTADOS

Objetivo General: Determinar la relación entre el estrés laboral con el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa JC TRANSERV, Cajamarca 2016.

Tabla 4

Estrés laboral con el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa JC TRANSERV, Cajamarca 2016.

Estrés Laboral	Desempeño Laboral											
	Nunca		Casi Nunca		Algunas Veces		Casi Siempre		Siempre		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Nunca	5	22.7%	6	27.3%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	11	50.0%
Casi Nunca	0	0.0%	6	27.3%	2	9.1%	0	0.0%	0	0.0%	8	36.4%
Algunas Veces	0	0.0%	0	0.0%	3	13.6%	0	0.0%	0	0.0%	3	13.6%
Casi Siempre	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Siempre	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Total	5	22.7%	12	54.5%	5	22.7%	0	0.0%	0	0.0%	22	100.0%

Fuente: Encuesta de estrés laboral y su relación con el desempeño laboral en los colaboradores de la Empresa JC TRANSERV, Cajamarca 2016.

Interpretación:

De 22 colaboradores de la Empresa JC TRANSERV Cajamarca 2016 se observó que: El 50% de los colaboradores nunca presentan estrés laboral de los cuales el 27.3% de los colaboradores casi nunca afecta en su desempeño laboral y solo el 13.6% de los colaboradores algunas veces presentan estrés laboral de los cuales el 13.6% de los colaboradores casi nunca afecta en su desempeño laboral.

Como el valor Chi-cuadrado de Pearson es igual a 96.547 y su P valor es 0.048 es menor que el nivel de significancia ($\alpha = 0.05$). Por lo tanto, podemos concluir que existe relación

entre el estrés laboral con el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa JC TRANSERV, Cajamarca 2016.

También se puede comprobar con la prueba de d de Somers (para variables ordinales) muestran una fuerte relación positiva entre las dos variables, lo que significa que existe relación entre el estrés laboral con el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa JC TRANSERV, Cajamarca 2016.

Objetivo Especifico 1: Determinar la relación de la dimensión respuesta fisiológica del estrés laboral con el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa JC TRANSERV, Cajamarca 2016.

Tabla 5

Respuesta fisiológica del estrés laboral con el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa JC TRANSERV, Cajamarca 2016.

Estrés Laboral	Desempeño Laboral												
	Nunca		Casi Nunca		Algunas Veces		Casi Siempre		Siempre		Total		
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	
Fisiológica	Nunca	4	18.2%	4	18.2%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	8	36.4%
	Casi Nunca	1	4.5%	8	36.4%	2	9.1%	0	0.0%	0	0.0%	11	50.0%
	Algunas Veces	0	0.0%	0	0.0%	3	13.6%	0	0.0%	0	0.0%	3	13.6%
	Casi Siempre	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
	Siempre	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Total	5	22.7%	12	54.5%	5	22.7%	0	0.0%	0	0.0%	22	100.0%	

Fuente: Encuesta de estrés laboral y su relación con el desempeño laboral en los colaboradores de la Empresa JC TRANSERV, Cajamarca 2016.

Interpretación:

De la tabla 5 se observa que, el 36.4% de los colaboradores casi nunca presentan estrés laboral con respecto a la dimensión respuesta fisiológica y casi nunca afecta su desempeño laboral. De igual modo el 13.6% algunas veces presentan estrés laboral con respecto a su desempeño laboral.

Como el valor Chi-cuadrado de Pearson es igual a 57,609 y su P valor es 0.021 es menor que el nivel de significancia ($\alpha = 0.05$). Por lo tanto, podemos concluir que existe relación entre el estrés laboral con el desempeño laboral en la dimensión Fisiológica en los colaboradores de la empresa JC TRANSERV, Cajamarca 2016.

También se puede comprobar con la prueba de d de Somers (para variables ordinales) muestran una fuerte relación positiva de 0.023 entre las dos variables, lo que significa que existe relación entre el estrés laboral con el desempeño laboral en la dimensión Fisiológica en los colaboradores de la empresa JC TRANSERV, Cajamarca 2016.

Objetivo Especifico 2: Establecer la relación de la dimensión respuesta psicológica del estrés laboral con el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa JC TRANSERV, Cajamarca 2016.

Tabla 6

Respuesta psicológica del estrés laboral con el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa JC TRANSERV, Cajamarca 2016

Estrés Laboral	Desempeño Laboral												
	Nunca		Casi Nunca		Algunas Veces		Casi Siempre		Siempre		Total		
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	
Psicológica	Nunca	4	18.2%	4	18.2%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	8	36.4%
	Casi Nunca	1	4.5%	8	36.4%	2	9.1%	0	0.0%	0	0.0%	11	50.0%
	Algunas Veces	0	0.0%	0	0.0%	3	13.6%	0	0.0%	0	0.0%	3	13.6%
	Casi Siempre	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
	Siempre	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Total	5	22.7%	12	54.5%	5	22.7%	0	0.0%	0	0.0%	22	100.0%	

Fuente: Encuesta de estrés laboral y su relación con el desempeño laboral en los colaboradores de la Empresa JC TRANSERV, Cajamarca 2016

Interpretación:

De la tabla 6 se observa que, el 18.2% de los colaboradores nunca presentan estrés laboral con respecto a la dimensión respuesta psicológica y nunca afecta su desempeño

laboral. Del mismo modo el 9.1% casi nunca presentan estrés laboral con respecto a su desempeño laboral.

Como el valor Chi-cuadrado de Pearson es igual a 98,236 y su P valor es 0.015 es menor que el nivel de significancia ($\alpha = 0.05$). Por lo tanto, podemos concluir que existe relación entre el estrés laboral con el desempeño laboral en la dimensión Psicológica en los colaboradores de la empresa JC TRANSERV, Cajamarca 2016.

También se puede comprobar con la prueba de d de Somers (para variables ordinales) muestran una fuerte relación positiva entre las dos variables, lo que significa que existe relación entre el estrés laboral con el desempeño laboral en la dimensión Psicológica en los colaboradores de la empresa JC TRANSERV, Cajamarca 2016.

Objetivo Especifico 3: Determinar la relación de la dimensión ambiente laboral del estrés laboral con el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa JC TRANSERV, Cajamarca 2016.

Tabla 7

Ambiente laboral del estrés laboral con el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa JC TRANSERV, Cajamarca 2016.

Estrés Laboral		Desempeño Laboral											
		Nunca		Casi Nunca		Algunas Veces		Casi Siempre		Siempre		Total	
		Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Ambiental Laboral	Nunca	3	13.6%	7	31.8%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	10	45.5%
	Casi Nunca	2	9.1%	4	18.2%	4	18.2%	0	0.0%	0	0.0%	10	45.5%
	Algunas Veces	0	0.0%	1	4.5%	1	4.5%	0	0.0%	0	0.0%	2	9.1%
	Casi Siempre	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
	Siempre	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
	Total	5	22.7%	12	54.5%	5	22.7%	0	0.0%	0	0.0%	22	100.0%

Fuente: Encuesta de estrés laboral y su relación con el desempeño laboral en los colaboradores de la Empresa JC TRANSERV, Cajamarca 2016.

Interpretación:

De la tabla 7 se observa que, el 31.8% de los colaboradores nunca presentan estrés laboral con respecto a la dimensión ambiente laboral y casi nunca afecta su desempeño laboral. Del mismo modo el 4.5% algunas veces presentan estrés laboral y casi nunca afecta su desempeño laboral.

Como el valor Chi-cuadrado de Pearson es igual a 117.5 y su P valor es 0.027 es menor que el nivel de significancia ($\alpha = 0.05$). Por lo tanto, podemos concluir que existe relación entre el estrés laboral con el desempeño laboral en la dimensión ambiente laboral en los colaboradores de la empresa JC TRANSERV, Cajamarca 2016.

También se puede comprobar con la prueba de d de Somers (para variables ordinales) muestran una fuerte relación positiva entre las dos variables, lo que significa que existe relación entre el estrés laboral con el desempeño laboral en la dimensión ambiente laboral en los colaboradores de la empresa JC TRANSERV, Cajamarca 2016.

Comprende los resultados de la medición de los indicadores correspondientes a la variable dependiente, bajo los efectos de la variable independiente.

Si el producto de aplicación profesional no se pudiera aplicar de manera real para medir algunos indicadores, es válido realizar la medición a través de una simulación o proyección estadística del mismo.

Los resultados concluyen con la prueba de hipótesis.

CAPÍTULO 6. DISCUSIÓN

De acuerdo a los resultados obtenidos en los procesos estadísticos, se concluyó que, si existe una relación significativa entre las variables estrés laboral y desempeño laboral en los colaboradores de la empresa JC TRANSERV, Cajamarca 2016, también nos demuestran los resultados que existe una correlación positiva fuerte entre las variables antes mencionadas.

Estos resultados coinciden con los obtenidos por Díaz y Gaviria (2013) en su tesis titulada “Estrés laboral y su relación con el desempeño profesional en el personal de enfermería del Hospital II-2 Tarapoto – Perú” en la cual se concluye que existe una relación estadística significativa.

Así mismo se coincide con González (2014), en su investigación sobre “Estrés y desempeño laboral (estudio realizado en Serviteca Altense de Quetzaltenango), en Guatemala, se demostró una relación entre las variables estrés laboral y desempeño laboral de los trabajadores de esa institución. Demostrando que cuanto mayor es el estrés laboral menor es el desempeño laboral de los trabajadores.

Estos resultados son similares al estudio hecho por Cáceres y Peralta (2016), en el que determinó la relación del estrés laboral con el desempeño laboral en los colaboradores de la clínica Santa Ana. Los datos calculados por lo evidenciado a través de los instrumentos aplicados manifestaron que si existía relación estadísticamente significativa entre el nivel de estrés y desempeño de los colaboradores que formaron parte de la muestra para la investigación.

Por su parte Schmidt (2010), realizó una investigación que tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en los trabajadores del departamento de ventas de una empresa panificadora. Los resultados obtenidos indicaron que sí existe relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral, por lo que valdría la pena que estudios posteriores profundicen en otro tipo de variables que se puedan relacionar con el desempeño laboral de los sujetos del presente estudio.

Finalmente se puede determinar que, en esta investigación, no se encontraron muchos estudios en los que los resultados estadísticos demuestran que exista relación significativa de las variables estrés laboral y desempeño laboral, gran parte de los estudios realizados indican que no existe relación entre las variables antes mencionadas;

tal vez el estrés no es una variable que se relaciona con el desempeño laboral. Por lo tanto, se puede atribuir a esto que, en la presente investigación, haya otras variables que pueden relacionarse con el desempeño laboral.

CONCLUSIONES

- Respecto al objetivo general tenemos que del total en los 22 colaboradores de la Empresa JC TRANSERV se observó que: El 50% de los colaboradores nunca presentan estrés laboral de los cuales el 27.3% de los colaboradores casi nunca afecta en su desempeño laboral y solo el 13.6% de los colaboradores algunas veces presentan estrés laboral de los cuales el 13.6% de los colaboradores casi nunca afecta en su desempeño laboral.
- Con respecto a la prueba de hipótesis se concluye que se comprobó ya que los datos fueron sometidos a la prueba de Chi-cuadrado de Pearson cuyo resultado fue igual a 96.547 y su P Valor igual a 0.048 que es menor que el nivel de significancia ($\alpha = 0.05$) evidenciando que existe una relación significativa entre el estrés laboral con el desempeño laboral.
- Finalmente se concluye que existe relación entre el estrés laboral con el desempeño laboral en las dimensiones respuesta fisiológica ($P = 0.021$), respuesta psicológica ($P = 0.015$) y ambiente laboral ($P = 0.027$), puesto que su P valor fue menor que el nivel de significancia ($\alpha = 0.05$).

RECOMENDACIONES

- Es importante que en la empresa JC TRANSERV se debe brindar capacitación constante e incluso promover actividades recreativas con los colaboradores, para implementar nuevas técnicas de trabajo y que el ambiente laboral sea más agradable, con ello se logrará reducir el estrés y el desempeño de los colaboradores sea elevado.
- Se debe contratar más personal (conductores), para poder rotar a los colaboradores, ya que cuenta con pocos conductores por lo que tienen que hacer doble turno y así evitar problemas de salud y posibles accidentes.
- Rotar al personal en el área administrativa para evitar que sus actividades sean aburridas y rutinarias, dándoles la oportunidad de hacer línea de carrera.
- Mejorar las condiciones e instalaciones del ambiente laboral, de tal manera que facilite el trabajo y el desempeño de los colaboradores sea más productivo.
- Así también se debe incentivar a los colaboradores haciéndoles reconocimientos públicos de acuerdo a sus conocimientos, habilidades y capacidades.
- Finalmente se debe monitorear periódicamente a cada colaborador, para mantener y mejorar las actitudes en el trabajo.

REFERENCIAS

Achaerandio, L. (2000). *Introducción a la práctica de la investigación*. (6ª. Ed.). Guatemala: Universidad Rafael Landívar.

Alles, A. (2002). *Desempeño por competencias Evaluación de 360*. Buenos Aires, Argentina: Granica

Baculima, M & Calderón, J. (2007). *El estrés Laboral y como éste influye en el desempeño de los empleados de las comisarías de Ornato*. (Tesis de Pregrado) Universidad Politécnica Salesiana, Ecuador

Cano, A. (2002). *Consecuencias del Estrés Laboral*. [En línea] recuperado el 20 de marzo de 2014, de http://pendientedemigracion.ucm.es/info/seas/estres_lab/consecue.htm

Conde, M. (2009). *Estrés y consecuencias*. [En línea] recuperado el 30 de marzo de 2014, de <http://romareso.blogspot.pe/2010/06/fisiologia-del-stress.html>

Coronado, L. (2006). *Factores laborales y niveles estrés laboral en enfermeros de los Servicios de Áreas Críticas y Medicina del Hospital Nacional Daniel A. Carrión*. (Tesis de Pregrado). Facultad de Medicina Humana, Escuela de Enfermería. Universidad Nacional Mayor De San Marcos, Lima, Perú.

Cox, G., & Rial- Gonzales. (2010). *Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas, buenas prácticas*. Obtenido de [http://www.insht.es/InshtWeb/contenidos/documentación/PUBLICACIONES\\$20PROFESIONALES/factores\\$20riesgos\\$20psico.pdf](http://www.insht.es/InshtWeb/contenidos/documentación/PUBLICACIONES$20PROFESIONALES/factores$20riesgos$20psico.pdf).

Chiavenato, I. (2002). *Gestión del Talento Humano*. Colombia: Mc Graw Hill.

Chorot, S. (2013). *Relaciones entre formas de adquisición, patrón de respuesta y tratamiento de la ansiedad.* Obtenido de <http://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/2163441.pdf>.

Moreno, C. (2011). *Las cualidades.* Obtenido de <http://cualidadessinlimite.blogspot.pe/2011/11/concepto.html>.

Encalada, A., Zegarra, R. & Uribe, M. (2006) *Factores que desencadenan el Estrés y sus Consecuencias en el Desempeño Laboral en Emergencia.* [En línea] recuperado el 19 de marzo de 2014, de <http://bases.bireme.br/cgi-bin/wxislind.exe/iah/online/?IsisScript=iah/iah.xis&src=google&base=LILACS&lang=p&nextAction=lnk&exprSearch=504403&indexSearch=ID#refine>

Enciclopedia de Economía. (2009). *Salario.* Obtenido de <http://www.economia48.com/spa/d/salario/salario.htm>

Enciclopedia Financiera. (2016). *El trabajo en equipo.* Obtenido de <http://www.eltrabajoenquipo.com/Definición.htm> Estres organizacional y exposición a ruido en trabajadores de la planta de envasado de una industria cervecera. (s.f.).

Eumed. (2010). *Ambiente Laboral.* Obtenido de <http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2010/prc/ambiente%20laboral.htm>

Fernández, J. (04 de marzo de 2009). *Cómo desarrollar la calidad en el trabajo.* Obtenido de <http://es.es.slideshare.net/jcfdezmxcal/como-desarrollar-la-calidad-en-el-trabajo-1098391>

Hernández Gutiérrez Flores, M. (1996). *Estrés en el trabajo: un enfoque psicoadministrativo.* Obtenido de <http://www.uv.mx/iiesca/files/2013/01/estres1996.pdf>.

Herrera, L. (2012) *Relación del estrés con el desempeño del trabajador según su edad, en el departamento de ventas de una embotelladora de bebidas carbonatadas*. (Tesis de Pregrado). Facultad de Humanidades, Departamento de Psicología. Universidad Rafael Landívar, Retalhuleu, Guatemala.

Inacap. (2016). *Valores en el trabajo*. Obtenido de <http://.cl/tportalvp/exalumnos/orientador/orientador-laboral/valores-en-el-trabajo>

Instituto Peruano de Economía. (2016). *Productividad Laboral*. Obtenido de <http://www.ipe.org.pe/content/productividad-laboral>.

Landy, F. & Conte, J. (2005). *Psicología Industrial. Introducción a la Psicología industrial y organizacional*. México: McGraw- Hill Interamericana.

Lyle, H., Miller, D. & Alma Dell Smith. (2010). *Los distintos tipos de estrés*. [En línea] recuperado el 28 de marzo de 2014, de <http://www.apa.org/centrodeapoyo/tipos.aspx>

Malhortra, N. (2004). *Investigación de Mercado*. (4ta Ed.). México: Pearson Educación.

Mazariegos, E. (2010). *Relación entre el Estrés y el Desempeño de los Visitadores Médicos de un Laboratorio Farmacéutico Nacional*. (Tesis de Pregrado) Universidad Rafael Landívar. Guatemala.

Meléndez, R. (2015). *Relación entre el clima laboral y el desempeño de los servidores de la subsecretaría administrativa financiera del Ministerio de Finanzas*, en el periodo. Obtenido de http://repositorio.ute.edu.ec/bitstream/123456789/12805/1/59269_1.pdf.

Mora, C. (2007). *Rendimiento, Desempeño, Alcance*. [En línea] recuperado el 30 de marzo de 2014, de <http://www.gestiopolis.com/canales8/ger/alcance-del-rendimiento-y-desempeno-laboral-en-la-organizacion.htm>

Organización Internacional de Trabajo. (28 de abril de 2016). *Estrés en el trabajo: Un reto colectivo*. Obtenido de http://ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protav/---safework/documents/publication/wcms_473270.pdf.

Organización Mundial de la Salud. (2004). *La organización del trabajo y el estrés*. Obtenido de Folleto OMS: http://www.who.int/occupational_health/publications/pwh3sp.pdf?ua=1

Ortíz, F. (2008). *Vivir sin estrés*. (1ra Ed). México: Pax

Parque Austral. (30 de Agosto de 2013). *Potencial: Estrategias para identificar el talento*. Obtenido de <http://www.parqueaustral.org/columna-de-opinion/potencial-estrategias-para-identificar-el-talento/>

Paul, V. (2010). *Relación entre el nivel de estrés y promedio de ventas de una empresa constructora*. (Tesis de Pregrado) Universidad Rafael Landívar, Retalhuleu .Guatemala

Pérez, A., Frenis, B. & Toca, L. (2009). *El estrés laboral: Causas, efectos en la empresa contemporánea actual y formas de prevenirlo*. [En línea] recuperado el 30 de marzo de 2014, de <http://www.gestiopolis.com/organizacion-talento/causas-efectos-del-estres-laboral-como-prevenirlo.htm>

Rivero, E. (2009). *Estrés laboral en los trabajadores de Salud de Minsa*. [En línea] recuperado el 11 de abril de 2014, de <http://es.scribd.com/doc/17888166/Estres-Laboral-en-Trabajadores-de-Salud-MINSA>

Robins, S. (2004). *Comportamiento Organizacional* (10ª Ed.). San Diego, Estados Unidos: Pearson Educación.

Rodríguez, Y. (2008). *El estrés en nuestras vidas*. [En línea] recuperado el 20 de abril de 2014, de <http://www.tecnologiahechapalabra.com/salud/especialidades/articulo.asp?i=2862>

Rodríguez, P. (2009). *Estrés Laboral en la empresa y su prevención* [En línea] recuperado el 29 de julio de 2009, de <http://gestiopolis.com/estres-laboral-en-la-empresa-y-su-prevención>

Russel, A. (1996). *Psicología del trabajo*. Obtenido de <http://ldiazvi.webs.ull.es/pstro.pdf>.

Russek, S. (2007) *Síntomas y consecuencias del estrés*. [En línea] recuperado el 22 de marzo de 2014, de <http://www.crecimiento-y-bienestar-emocional.com/sintomas-y-consecuencias.html>

Sánchez, M. (2012) *El estrés laboral y el desempeño de los trabajadores en la empresa Sualupell Curtiduría Suarez en la ciudad de Ambato en el período marzo – mayo del 2009*”. (Tesis de Pregrado) Universidad Técnica de Ambato, Ecuador.

Scardulla, C. (2007). *Fobias, estrés y pánico*. (1ª. Ed). Argentina: Kier

Urbiola, A y Cabrera, J. (2011). *La parte oculta de la organización: Relación entre Desempeño y Estrés*. [En línea] recuperado el 22 de marzo de 2014

Vialfa, C. (2010). *Las tres fases del estrés*. [En línea] recuperado el 17 de marzo de 2014, de <http://salud.kioskea.net/faq/293-las-3-fases-del-estres>

Werther, J. y Davis, K. (2000) *Administración de Personal y Recursos Humanos*. (5ta Ed). Mc Graw Hill país y editorial.

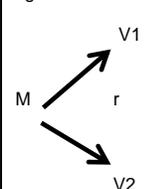
Ynfante T. Ramón E. (26 de noviembre de 2008). *Los incentivos y la motivación laboral*. Recuperado de <http://www.gestiopolis.com/los-incentivos-y-la-motivacion-laboral/>

ANEXOS

ANEXO n°1

MATRIZ DE CONSISTENCIA Proyecto de Investigación Descriptivo Correlacional

Título: EL ESTRÉS LABORAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL EN LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA JC TRANSERV, CAJAMARCA 2016

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES	MUESTRA	DISEÑO	INSTRUMENTO	ESTADÍSTICA
<p>Pregunta General ¿Cuál es la relación entre el estrés laboral con el desempeño laboral en los colaboradores de la Empresa JC TRANSERV, Cajamarca 2016?</p>	<p>Objetivo General Determinar la relación entre el estrés laboral con el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa JC TRANSERV, Cajamarca 2016.</p>	<p>Hipótesis General Existe una relación significativa entre el estrés laboral con el desempeño laboral en los colaboradores de la Empresa JC TRANSERV, Cajamarca 2016.</p>	<p>Variable 1 Estrés Laboral</p> <ul style="list-style-type: none"> • Problemas digestivos, respiratorios y circulatorios. • Agotamiento emocional • Ambigüedad y sobrecarga de roles. • Olores malos • Ruido • Iluminación • Infraestructura 	<p>Población: 22 colaboradores de las áreas de administración, mantenimiento, conductores y seguridad de la empresa JC TRANSERV, Cajamarca 2016.</p> <p>Muestra: 22 colaboradores de las áreas de administración, mantenimiento, conductores y seguridad de la empresa JC TRANSERV, Cajamarca 2016.</p>	<p>Tipo de investigación: Descriptivo - correlacional</p> <p>Nivel de Investigación Descriptivo</p> <p>Diseño: No experimental – transversal</p>	<p>Técnica: Se aplicará una encuesta</p> <p>Instrumento: Se aplicará un cuestionario a todos los colaboradores de la empresa JC TRANSERV</p>	<p>Estadígrafo de coeficiente de correlación de Pearson</p> $r = \frac{\sum XZY}{N}$
	<p>Objetivos Específicos</p> <p>a) Determinar la relación de la dimensión respuesta fisiológica del estrés laboral con el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa JC TRANSERV, Cajamarca 2016.</p> <p>b) Establecer la relación de la dimensión respuesta psicológica del estrés laboral con el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa JC TRANSERV, Cajamarca 2016.</p> <p>c) Determinar la relación de la dimensión ambiente laboral del estrés laboral con el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa JC TRANSERV, Cajamarca 2016.</p>	<p>Hipótesis Específicas</p> <p>a) Existe una relación entre la dimensión respuesta fisiológica del estrés laboral con el desempeño laboral en los colaboradores de la Empresa JC TRANSERV, Cajamarca 2016.</p> <p>b) Existe una relación entre la dimensión respuesta psicológica del estrés laboral con el desempeño laboral en los colaboradores de la Empresa JC TRANSERV, Cajamarca 2016.</p> <p>c) Existe una relación entre la dimensión ambiente laboral del estrés laboral con el desempeño laboral en los colaboradores de la Empresa JC TRANSERV, Cajamarca 2016.</p>	<p>Variable 2 Desempeño Laboral</p> <ul style="list-style-type: none"> • Competencias, habilidades y conocimientos de cada individuo. • Calidad en el trabajo. • Respeto y responsabilidad • Asistencia y puntualidad. • Trabajo en equipo. • Objetivos de la organización. • Metas y resultados. 		<p>El diseño del diagrama es de la siguiente manera:</p>  <p>Dónde:</p> <p>M: Muestra</p> <p>V1: Estrés Laboral</p> <p>V2: Desempeño Laboral</p> <p>r : posibles correlaciones</p>		

Fuente: Elaboración propia

ANEXO n° 2

Instrumento de Aplicación

ENCUESTA SOBRE EL ESTRÉS LABORAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL EN
LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA JC TRANSERV, CAJAMARCA 2016

NOMBRE DEL PUESTO	
FECHA	

1. Instrucciones

En escala de 1 al 5, marcar con una "X" el número que mejor represente el grado en el que está de acuerdo con las siguientes afirmaciones. A continuación se muestra una tabla que representa el significado de la escala mencionada.

Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
5	4	3	2	1

2. Objetivo

El presente cuestionario tiene como propósito obtener información sobre el estrés laboral y su relación con el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa JC TRANSERV, Cajamarca 2016.

CUESTIONARIO

Preguntas		Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
		1	2	3	4	5
ESTRÉS LABORAL	Respuesta Fisiológica					
	1. ¿Siente que tiene problemas digestivos a la hora de realizar su jornada laboral?					
	2. ¿Siente que le falta el aire al momento de ejercer una tarea?					
	3. ¿Siente mareos y náuseas cuando realiza trabajos excesivos?					
	Respuesta Psicológica					
	4. ¿Sufre de agotamiento físico cuando					

	termina su jornada laboral?					
	5. ¿Le cuesta levantarse en la mañana para ir a su trabajo?					
	6. ¿Se enfada fácilmente con las personas que trabaja?					
	Ambiente laboral					
	7. ¿Las actividades de su trabajo son aburridas y rutinarias?					
	8. ¿Se queja cuando tiene mucho trabajo?					
	9. ¿Las condiciones ambientales de la empresa (olores, ruidos, iluminación, ventilación e infraestructura) facilitan su actividad diaria?					
DESEMPEÑO LABORAL	Productividad					
	10. ¿El trabajo que realiza le permite desarrollar sus competencias, habilidades y conocimientos?					
	11. ¿En términos de productividad, se siente satisfecho con el trabajo que realiza en la empresa?					
	12. ¿La productividad de sus laborales va acompañado con la calidad de trabajo?					
	Potencial del colaborador					
	13. ¿Acata órdenes y respeta a su jefe inmediato?					
	14. ¿El trato que existe entre su jefe y usted es agradable y respetuoso, por lo tanto le permite un buen desempeño?					
	15. ¿Demuestra una conducta adecuada en el trato hacia sus compañeros de trabajo?					
	16. ¿Es responsable con el servicio que brinda, cumple los procesos establecidos por la empresa?					
	Cualidades del colaborador					
	17. ¿Es cuidadoso y usa adecuadamente el equipo de trabajo que le brinda la empresa?					
	18. ¿Si se ausenta de sus labores, es por una causa justificada?					
19. ¿Cumple con el horario establecido						

para el ingreso a sus labores?					
20. ¿Se presenta puntual a las reuniones de su trabajo?					
21. ¿Existe buenas relaciones interpersonales entre los colaboradores de su empresa?					
Trabajo bajo presión					
22. ¿Se esfuerza por superar los objetivos deseados por la empresa?					
23. ¿Prioriza de forma adecuada sus actividades para cumplir con las metas asignadas?					
24. ¿La empresa le da la oportunidad de tomar decisiones para el logro de sus resultados?					
Salarios e incentivos					
25. ¿Los ingresos que percibe por su trabajo le permiten satisfacer sus necesidades personales?					
26. ¿El salario que recibe está acorde a la cantidad y calidad de trabajo que realiza?					
27. ¿Cada que tiempo la empresa ofrece algún incentivo o reconocimiento por su buen desempeño laboral?					

¡Muchas Gracias!

RESPONSABLE:

FECHA:

ANEXO n° 3

FICHAS DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO



UNIVERSIDAD
PRIVADA DEL NORTE

FICHA PARA VALIDACION DEL INSTRUMENTO

I. REFERENCIA

1.1. Experto: Mg. Miguel Angel Macetas Hernández
 1.2. Especialidad: Estadístico
 1.3. Cargo actual: Docente
 1.4. Grado académico: Doctor
 1.5. Institución: Universidad Nacional de Cajamarca
 1.6. Tipo de instrumento: Encuesta
 1.7. Lugar y fecha: Cajamarca 10 de diciembre del 2016

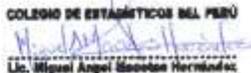
II. TABLA DE VALORACION POR EVIDENCIAS

N°	EVIDENCIAS	VALORACION					
		5	4	3	2	1	0
1	Pertinencia de indicadores	✓					
2	Formulado con lenguaje apropiado	✓					
3	Adecuado para los sujetos en estudio	✓					
4	Facilita la prueba de hipótesis	✓					
5	Suficiencia para medir la variable	✓					
6	Facilita la interpretación del instrumento	✓					
7	Acorde al avance de la ciencia y tecnología	✓					
8	Expresado en hechos perceptibles	✓					
9	Tiene secuencia lógica	✓					
10	Basado en aspectos teóricos	✓					
	Total	50					

Coefficiente de valoración porcentual: $c = \frac{50}{50} = 100\%$

III. OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES

.....

COLEGIO DE ESTADÍSTICOS DEL PERÚ

 Lic. Miguel Angel Macetas Hernández
 COBEP. N° 218

.....
 Firma y sello del Experto

FICHA PARA VALIDACION DEL INSTRUMENTO

I. REFERENCIA

- 1.1. Experto: LUIS GOMEZ VARGAS
- 1.2. Especialidad: PSICOLOGIA Y CIENCIAS SOCIALES
- 1.3. Cargo actual: DOCTOR ASESOR EJECUTIVO UPMAC
- 1.4. Grado académico: MAGISTER EN CIENCIAS EN ADMINISTRACION PARA EL DESARROLLO
- 1.5. Institución: UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE
- 1.6. Tipo de instrumento: ESCALA
- 1.7. Lugar y fecha: 13-12-16

II. TABLA DE VALORACION POR EVIDENCIAS

N°	EVIDENCIAS	VALORACION					
		5	4	3	2	1	0
1	Pertinencia de indicadores		/				
2	Formulado con lenguaje apropiado		/				
3	Adecuado para los sujetos en estudio		/				
4	Facilita la prueba de hipótesis		/				
5	Suficiencia para medir la variable		/				
6	Facilita la interpretación del instrumento		/				
7	Acorde al avance de la ciencia y tecnología		/				
8	Expresado en hechos perceptibles		/				
9	Tiene secuencia lógica		/				
10	Basado en aspectos teóricos		/				
	Total	38					

Coefficiente de valoración porcentual: $c = 76\%$

III. OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES

LOS ÍTEMOS 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 40, 41, 42, 43, 44, 45, 46, 47, 48, 49, 50, 51, 52, 53, 54, 55, 56, 57, 58, 59, 60, 61, 62, 63, 64, 65, 66, 67, 68, 69, 70, 71, 72, 73, 74, 75, 76, 77, 78, 79, 80, 81, 82, 83, 84, 85, 86, 87, 88, 89, 90, 91, 92, 93, 94, 95, 96, 97, 98, 99, 100



Firma y sello del Experto

FICHA PARA VALIDACION DEL INSTRUMENTO

I. REFERENCIA

- 1.1. Experto: Juan Vargas Ariana
 1.2. Especialidad: Gestión empresarial y Proyectos de Inversión
 1.3. Cargo actual: Docente
 1.4. Grado académico: Escritorista, Master in Project Management (egresado)
 1.5. Institución: Universidad Nacional de Cajamarca (UNAC)
 1.6. Tipo de instrumento: Encuesta
 1.7. Lugar y fecha: Cajamarca, 20 de noviembre del 2016

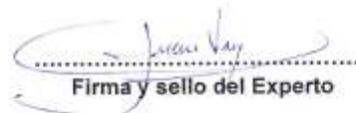
II. TABLA DE VALORACION POR EVIDENCIAS

N°	EVIDENCIAS	VALORACION					
		5	4	3	2	1	0
1	Pertinencia de indicadores	X					
2	Formulado con lenguaje apropiado	X					
3	Adecuado para los sujetos en estudio	X					
4	Facilita la prueba de hipótesis	X					
5	Suficiencia para medir la variable		X				
6	Facilita la interpretación del instrumento	X					
7	Acorde al avance de la ciencia y tecnología	X					
8	Expresado en hechos perceptibles		X				
9	Tiene secuencia lógica	X					
10	Basado en aspectos teóricos	X					
	Total	48					

Coefficiente de valoración porcentual: $c = \dots 96\%$

III. OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES

Recomendar considerar en estrés laboral preguntas más específicas por ejemplo en el transporte de los productos (costo del negocio)


Firma y sello del Experto

ANEXO n° 4

FIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

Alfa de Cronbach	N de elementos
,951	27