



# FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración y Negocios Internacionales

“EL NIVEL DEL ESTRÉS LABORAL DE LOS COLABORADORES DE UNA PLANTA DE PRODUCCIÓN DE PRODUCTOS SANITARIOS DE LIMA 2020”

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración y Negocios Internacionales

Autor:

Andres Gustavo Trujillo Asencios

Asesor:

Mg. Enrique Pujada Gamarra

Lima - Perú

2020

## **DEDICATORIA**

A mi familia, porque son mi motivación.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a mis padres, hermano, novia e hijo por el apoyo constante y ayudarme a progresar. Gracias por enseñarme y guiarme por este camino.

## Tabla de contenidos

DEDICATORIA.....	2
AGRADECIMIENTO.....	3
ÍNDICE DE TABLAS.....	5
ÍNDICE DE ANEXOS.....	6
RESUMEN.....	7
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN.....	8
CAPÍTULO II. METODOLOGÍA.....	20
CAPÍTULO III. RESULTADOS.....	25
CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES.....	32
REFERENCIAS.....	36
ANEXOS.....	39

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Interpretación del Coeficiente de Confiabilidad del Alfa de Cronbach .....	23
Tabla 2. Resultados del Análisis del Alfa de Cronbach .....	24
Tabla 3. Resultados del la encuesta de la dimensión “Flexibilidad de horario” .....	26
Tabla 4. Resultados del la encuesta de la dimensión “Capacitaciones” .....	26
Tabla 5. Resultados del la encuesta de la dimensión “Teletrabajo” .....	27
Tabla 6. Resultados del la encuesta de la dimensión “Sobrecarga laboral” .....	28
Tabla 7. Resultados del la encuesta de la dimensión “Insatisfacción laboral” .....	30
Tabla 8. Resultados del la encuesta de la dimensión “Trastorno del sueño” .....	31

## ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1. Encuesta a los colaboradores de la planta de producción de productos - sanitarios.....	39
Anexo 2. Encuesta virtual por Google Forms .....	40
Anexo 3. Operacionalización de variables .....	41
Anexo 4. Matriz de consistencia .....	42
Anexo 5. Validación de instrumentos .....	43
Anexo 6. Resultados .....	44
Anexo 7. Resultados de fiabilidad de sobrecarga laboral.....	45
Anexo 8. Resultados de fiabilidad de insatisfacción laboral .....	46
Anexo 9. Resultados de fiabilidad de trastorno del sueño.....	47
Anexo 10. Validación del instrumento .....	48
Anexo 11. Validación del instrumento .....	52
Anexo 12. Validación del instrumento .....	55
Anexo 13. Carta de presentación a la empresa.....	59

## RESUMEN

El estrés laboral es el gran problema de las empresas, ya que el personal suele presentar contrariedades dentro del trabajo como falta de concentración, mal humor, disminución de productividad, entre otros aspectos. Por tal motivo, la presente investigación tiene como objetivo determinar el nivel de estrés en los colaboradores de una planta de producción de productos sanitarios. Esta investigación tiene un enfoque cuantitativo con diseño no experimental transeccional descriptivo y se encuestará a 36 trabajadores de áreas operativas. Para validar que el instrumento de investigación brinde fiabilidad, se realizó el Alfa de Cronbach a las dimensiones de la variable estrés laboral, obteniendo un nivel moderado y alto. Es importante mencionar que la variable estrés laboral fue estudiada a través de artículos científicos bajo la metodología de la revisión sistemática en base a fuentes de Google Académico y Scielo con una fecha no mayor a 5 años, 2015 hacia 2019. Las respuestas de los encuestados fueron analizadas y se hallaron que el trastorno del sueño es la dimensión más notoria en los trabajadores, por el contrario, se observa una gran satisfacción con el trabajo en los colaboradores. Finalmente, se esperaba un nivel moderado del estrés laboral, pero el nivel fue bajo.

**Palabras clave:** Estrés, estrés laboral, sobrecarga laboral, satisfacción laboral.

## CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

### 1.1. Realidad problemática

El estrés es “La reacción fisiológica y/o psicológica del cuerpo a circunstancias que requieren un ajuste comportamental” (Nakao, 2010. p, 18). Por tanto, podemos aducir que el estrés laboral es causado por presión en el entorno laboral “Producida por la percepción de que existen demandas excesivas o amenazantes difíciles de controlar y que pueden tener consecuencias negativas” (Peiró y Rodríguez, 2008). Por lo que en los Estados Unidos están procurando trabajos y actividades para mejorar ello, ya que han obtenido un índice de 80% de trabajadores con caso de estrés. Lo cual, se evidenció una disminución en el rendimiento laboral, problemas familiares y a otros a tomar medidas extremas optando por la muerte. Así mismo, Jeffrey Pfeffer, profesor de la Stanford Graduate School of Business, argumenta que el trabajo puede ser causa de enfermedad o suicidio.

Por consiguiente, el estrés está relacionarlo al trabajo, puesto que afecta el rendimiento y el autor Jeffrey Pfeffer en su libro “Dying for a paycheck” menciona empresas como Aetna, dedicada a un grupo de seguros, y Barry Wehmiller, un fabricante, relatando que introdujeron políticas y programas para mejorar el bienestar social y familiar, aumentando el sueldo mínimo sin perjudicar los ingresos de la empresa. Probando que esto sí puede funcionar como lo hicieron en los negocios británicos dirigidos por Quaker como Cadbury y Rowntrees. Por estos estudio y resultados, muchos afirman que el libro de Pfeffer es un documento muy interesante y recomiendan mirarlo una y otra vez.

Por otro lado, en la actualidad es común hablar sobre estrés desde lo laboral hasta en lo social, en especial en este año que estamos presenciando la pandemia del covid-19. Podemos



ver u oír casos de personas comentando que están estresadas por las medidas que tomaron los diferentes gobiernos en el mundo para evitar mayores contagios, pero en lo laboral hay muchos que les redujeron el sueldo, les aumentaron las tareas por la reducción de personal o los despidieron porque la empresa se manifestó en quiebra. Por ello, muchos trabajadores se preguntan, ¿cómo puedo seguir trabajando en estas condiciones, si no tengo seguridad de mi trabajo y sueldo?

A lo que los empresarios no saben cómo optar a ello, puesto que se sabe que un empleado estresado no ofrece una productividad acorde a lo que la empresa requiere para obtener los mejores resultados, a pesar que es su obligación. Por lo que, ellos necesitan tener tranquilidad laboral, estar bien remunerados y en ocasiones, algunas empresas lo hacen, recibir beneficios para cumplir un trabajo óptimo.

Así mismo, un estudio sobre el regreso a las labores y los protocolos de seguridad del covid-19 realizado por la empresa corredora de seguros, Marsh Perú, analizaron que el aislamiento de las personas permitió que exista un crecimiento de estrés y ansiedad por los posibles contagios que se puedan dar y la incertidumbre laboral. Este estudio sirvió para determinar que las empresas necesitan implementar medidas preventivas.

Por lo que el gerente central de salud y de beneficios de Marsh Perú, Akio Murakami, comentó en dicho artículo “Vemos que las empresas cada vez tienen mayor intención de realizar un cambio importante en este campo. Mientras que, en mayo sólo el 21% de organizaciones había elaborado un plan de protección de salud mental, hoy en día vemos que este porcentaje se ha duplicado”.

Esto nos permite afirmar que existen empresarios preocupados en el personal y su bienestar mental contactando empresas que brinden actividades en un corto a mediano plazo para reducir el estrés laboral de ellos. A pesar que no existe mucha información o data referente a un profesional dedicado al estrés laboral en el país. Incluso, a nivel internacional son pocas las empresas que realizan actividades para eliminar el estrés de los empleados.

Del mismo modo, la gran mayoría de trabajadores tuvieron que adaptarse y siguen capacitándose a nuevas técnicas laborales, ya sea al trabajo remoto, teletrabajo o nuevos horarios de oficina ofreciendo nuevos métodos de llegada a los clientes. “Los directivos y profesionales deben actualizar su visión estratégica de la nueva realidad. Tienen que mejorar sus habilidades técnicas. Comprender y adaptarse a las tecnologías Web.” (Pereira, s.f.). Lo cual no es fácil esa adaptación por lo que conlleva a realizarlo, incluso hay muchos empleados considerando que laboran más horas que antes de la pandemia.

## 1.2. Marco Teórico

### 1.2.1. Antecedentes de la investigación

#### 1.2.1.1. Antecedentes nacionales

Torres (2015) en su tesis titulado “Satisfacción laboral y su relación con el estrés ocupacional en enfermeras del sector de salud pública” tiene como misión explorar el nivel de satisfacción laboral y la relación que pueda tener con el estrés ocupacional en las enfermeras. Es una investigación descriptiva y aplicaron los instrumentos de Escala SL – SPC para trabajadores de Lima Metropolitana y la Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS a una muestra total de 100 enfermeras de dos hospitales de Lima Metropolitana, entre las edades de 22 a 61. Concluyendo que la muestra presenta un nivel “insatisfecho” en relación a

su satisfacción laboral refiriendo a los factores como condiciones de trabajo y beneficios económicos. El estrés ocupacional presenta un nivel promedio a diferencia de la dimensión organización y equipos que presenta un nivel bajo de estrés. Finalizando, que es importante mantener el estado emocional positivo en las enfermeras entre los factores mencionados para que puedan ofrecer mayor productividad.

Zelaya (2016) en su investigación “Relación entre Nivel de Estrés y Carga Laboral en Profesionales de Enfermería Hospital Caraz 2016” pretende determinar si existe relación del nivel de estrés y la carga laboral de los enfermeros. La investigación fue descriptiva con diseño no experimental de corte transversal. Encuestando a 25 enfermeras con 36 ítems determinando la relación de las variables mencionadas, siendo analizados con el programa SPSS 21. Identificando que el 25% de los encuestados del Hospital de Caraz cuentan con estrés moderado, mientras que otro 25% de los profesionales de enfermería encuestados se encuentran con carga laboral moderado. Obteniendo una relación existente entre carga laboral con nivel de estrés. Recomendando que el personal necesita recibir capacitación en tema de salud ocupacional. A su vez, incorporar estrategias para manejar el estrés emocional y actividades física y recreativas para disminuir el estrés emocional.

López y Neira (2019) en su tesis titulado “El teletrabajo y el estrés laboral en los colaboradores del banco de crédito del Perú de la provincia de Trujillo – Perú” tiene como objetivo describir como el teletrabajo afecta el estrés laboral en los colaboradores de dicha entidad en el año anterior. Utilizando un diseño explicativo – descriptivo, tomando una muestra de 42 colaboradores la empresa. El instrumento utilizado fue el cuestionario, el cual constó de 17 ítems de preguntas abiertas respecto al teletrabajo y el segundo cuestionario con

una escala de intensidad 1 a 7 puntos referido al estrés laboral el cual consta de 25 ítems. Los cuales indicaron aspectos positivos en el teletrabajo presentando: facilidad para acceder al trabajo, innovador, se necesita de conocimientos de computación y se trabaja en base al cumplimiento de objetivos. Mientras que los negativos y más estresores fueron: el equipo no respalda las metas profesionales, no cuentan con acceso a un espacio laboral privado y no comparten relaciones sociales. Concluyendo que el teletrabajo si afecta el estrés laboral de los colaboradores de dicha empresa.

Chávez (2019) menciona en su tesis “Rotación del personal y su relación con el estrés laboral en la Municipalidad Distrital Mi Perú, Callao 2019” que tiene como objetivo demostrar la relación que pueda tener la rotación del personal y el estrés laboral en la Municipalidad Distrital Mi Perú. La investigación presentó un enfoque cuantitativo con diseño no experimental transversal y descriptivo correlacional. La muestra fue de 50 colaboradores de dicha entidad gubernamental, específicamente, el área de Administración y Desarrollo urbano elegidos de manera intencional. Del total de los 24 ítems, se halló una fiabilidad alta de 0,767 con el programa del Alfa de Cronbach y los resultados fueron aplicados al software SPSS versión 22. Evidenciando que sí existe la relación positiva moderada entre rotación del personal y estrés laboral. Recomendando programar, organizar y controlar procesos de gestión del personal de acuerdo al perfil y área, además, programar charlas motivacionales y actividades integradoras para compartir entre el personal y jefes. Así mismo, mejorar el ambiente laboral y gestionar los tiempos y registro de actividades diaria para maximizar las horas de trabajo y así reducir la sobrecarga laboral.

### **1.2.1.2. Antecedentes internacionales**

Sartizábal y Marín (2017) en su artículo titulado “Calidad de sueño del personal de enfermería” miden la calidad de sueño percibida por el personal de la E.S.E. Hospital Regional de Vélez, Colombia, en 2012. Realizando un estudio descriptivo de corte transversal con abordaje cualitativo, midiendo los componentes del sueño a 44 auxiliares y 5 enfermeros profesionales. Identificaron estrés del personal, problemas intralaborales y extralaborales con un conducto relacionado con la calidad de sueño. Lo cual, ellas recomiendan revisar y ajustar la organización de los turnos y otros aspectos que mejoren la calidad de sueño del personal de enfermería.

Orgambídez-Ramos, Moura y Almeida (2017) en la investigación “Estrés de rol y empowerment psicológico como antecedentes de la satisfacción laboral” analizan el impacto del estrés de rol sobre la satisfacción laboral a través del empowerment psicológico. Tomando una muestra de 314 trabajadores del sur de Portugal, siendo mujeres el 67.75% de los participantes. Los cuales fueron medidos por la escala de empowerment psicológico de Spreitzer (1995) en la variable empowerment psicológico, escala de estrés de rol de Rizzo, House y Lirtzman (1970) en el estrés de rol y la escala de satisfacción de Lima, Vala y Moreira (1994) en satisfacción laboral. La conclusión de estos autores fue que el efecto del conflicto de rol era directo sobre la satisfacción laboral. Por otro lado, el efecto de ambigüedad fue mediado por las dimensiones autodeterminación y significado del empowerment. Recomendando que las empresas deben centrarse en la prevención del estrés de rol y en el aumento del empowerment psicológico.

Guerra, Santander y Rodríguez (2017) en el artículo de nombre “Satisfacción laboral y su relación con el estrés” identifican la relación entre satisfacción laboral y estrés en el

personal. Los cuales 128 personas participaron en dicha encuesta, siendo 70 hombres y 58 mujeres. aplicando los instrumentos de escala de Satisfacción laboral (S10/12) y el Cuestionario de Estrés Laboral (Prieto T., Teresita, Truco B., Marcelo). Además, los autores utilizaron la prueba no paramétrica de Spearman obteniendo un nivel significativo de 0,05. Analizando que si hay un incremento en la satisfacción laboral se puede relacionar con la disminución del estrés psicológico.

Celic (20018) en el artículo titulado “The effect of psychological capital level of employees on workplace stress and employee turnover intention” tuvo por finalidad analizar el estrés laboral y la intención de rotación laboral a un grupo de 719 empleados del sector turístico en Antalya (Turquía) buscando evidencias si existe relación entre esos factores. Lo cual, demuestra que el estrés laboral es un mediador en el efecto de capital psicológico sobre la intención de rotación laboral, los cuales pueden ser mejorado con capacitaciones.

Pererira, Martins, Santos y Santana (20018) en su artículo llamado “Stress, retaliation and perception of injustice in organizations: proposal for an integrative theoretical model” analizan la relación entre estrés, represalia y percepción de injusticia. Proponiendo programas de formación y desarrollo de personas más eficaces que aborden el comportamiento contraproducente en organizaciones.

Chiang, Riquelme y Rivas (2018) en su investigación de nombre “Relación entre satisfacción laboral, estrés laboral y sus resultados en trabajadores de una Institución de Beneficencia de la Provincia de Concepción” analizan la relación entre el estrés laboral de los trabajadores de dicha entidad en Colombia. Realizando un estudio empírico transversal, descriptivo correlacional conformado por 184 trabajadores. Presentando fiabilidad entre las

variables de satisfacción laboral, 0,656 y 0,923, y estrés laboral, 0,635 y 0,927 medidos por el alfa de Cronbach. Concluyendo que trabajando las variables de satisfacción laboral y control sobre el trabajo podrá reducir el nivel de estrés.

Párraga, Gonzáles, Méndez, Villamarín y León (20018) en el presente artículo “Burnout y su relación con el estrés percibido y la satisfacción laboral en profesionales sanitarios de Atención Primaria de una Comunidad Autónoma” evalúan la prevalencia de burnout y sus componentes en los profesionales de la entidad mencionada en el título, así como la relación del estrés y la satisfacción laboral. El estudio realizado fue descriptivo observacional transversal donde se realizaron 422 cuestionarios. Los cuales presentaron que el burnout afecta a uno de cada cinco profesionales y esos mismos, presentaron puntuaciones

Es importante considerar que existen diferentes factores del estrés laboral que afectan a los empleados, de los cuales nos enfocaremos en tres y son: trastorno del sueño, insatisfacción laboral y sobrecarga de trabajo.

Ello es sustentado en los autores Zelaya, Torres, Sartizábal y Marín, Guerra, Santander y Rodríguez, Chiang, Riquelme y Rivas, Párraga, Gonzáles, Méndez, Villamarín y León. Los cuales fueron explicados líneas arriba y concluyeron en los diferentes estudios que son factores situacionales en un bajo rendimiento laboral. Presenciando problemas en la obtención de metas y objetivos establecidos por la empresa debido a altos niveles de estrés

Asimismo, cabe mencionar que muchos empleados opinan que la calidad del sueño es lo más importante para tener una buena salud y productividad laboral. Además, el personal califica que el horario rotativo es perjudicial, puesto que no pueden acostumbrarse a dormir en diferentes horarios, ya sea mañana tarde o noche, dependiendo del turno que le toque y el

tiempo que dure el cambio de horario. No permitiéndoles completar las 08 horas diarias que los especialistas recomiendan.

Además, se evidenció que la sobrecarga laboral es considerada el factor más notorio del estrés laboral, puesto que gran parte de los trabajadores no cuentan con una jornada laboral definida, ya que los empresarios consideran que al realizar teletrabajo o trabajo remoto tienen más tiempo para realizar sus tareas. Además, los que siguen laborando en la empresa tienen que continuar el trabajo de los que fueron despedidos por los casos de reducción de personal, y a ello consideran que a muchos se les redujo el sueldo.

“La satisfacción laboral se puede definir como la actitud del trabajador frente a su propio trabajo; dicha actitud está basada en las creencias y valores que el trabajador desarrolla en el mismo” (Castro, 2009). Lo cual, podemos decir que la relación del trabajador y el ambiente laboral en lo cual encierra el concepto de las otras dimensiones. Puesto que, aquí se puede evidenciar o conocer si el empleado está cómodo con su labor. A ello, es importante mencionar que en la investigación analizaremos la satisfacción, pero midiendo el nivel de insatisfacción para estar acorde en intensidad con las otras dimensiones.

Como parte de la investigación, es importante conocer las “condiciones básicas” del puesto de trabajo, para ello se utilizarán las dimensiones flexibilidad de horario, teletrabajo y capacitaciones. Basándome en los estudios de los autores Chávez, López y Neira, Celic, Pererira, Martins, Santos y Santana. Demostrando que con planes de trabajo bien establecidos y específicos pueden generar gran disminución del estrés laboral y una mejor productividad por parte del empleado.



Inclusive, en el artículo Treinamento E Desenvolvimento Organizacional, Uma ferramenta Nas Empresas Atuais citan a Chiavenato refiriendo a la estimulación que tiene el profesional en su trabajo “Atualmente nas organizações faz-se necessário a estimulação dos profissionais para um pleno conhecimento, direcionando-os para um diferencial estratégico, competitivo e de sucesso. Aumenta-se a necessidade da geração de informações e que as mesmas sejam úteis e significativas para que promovam o aprendizado individual e organizacional, produzindo assim melhores resultados.” (CHIAVENATO, 2009) promoviendo que todo profesional debe ser estimulado en su trabajo ya, sea con capacitaciones o una mejora laboral orientándolos hacia un diferencial estratégico, competitivo y exitoso, por lo mismo que al realizar ello incrementará la productividad y obtendrán mejores resultados para la empresa.

### **1.3. Formulación del problema**

#### **1.3.1. Pregunta general:**

¿Cuál es el nivel de estrés laboral en los colaboradores de una planta de producción de productos sanitarios

#### **1.3.2. Preguntas específicas**

- ¿Bajo qué condiciones básicas del puesto de trabajo, laboran los colaboradores de una planta de producción de productos sanitarios?
- ¿Cuál es la dimensión del estrés laboral con menor nivel en los colaboradores de una planta de producción de productos sanitarios?
- ¿Cuál es la dimensión del estrés laboral más notoria en los colaboradores de una planta de producción de productos sanitarios?

## **1.4. Objetivos**

### **1.4.1. Objetivo general**

Determinar el nivel de estrés en los colaboradores de una planta de producción de productos sanitarios.

### **1.4.2. Objetivos específicos**

- Conocer las condiciones básicas del puesto de trabajo con las cuáles laboran los colaboradores de una planta de producción de productos sanitarios
- Determinar la dimensión del estrés laboral con menor nivel en los colaboradores de una planta de producción de productos sanitarios
- Determinar la dimensión del estrés laboral más notoria en los colaboradores de una planta de producción de productos sanitarios

## **1.5. Hipótesis**

### **1.5.1. Hipótesis general**

Existiría un nivel de estrés laboral moderado en los colaboradores de una planta de producción de productos sanitarios

### **1.5.2. Hipótesis específicas**

- Las condiciones básicas del puesto de trabajo serían adecuadas para que los colaboradores de una planta de producción de productos sanitarios, laboren en la actual coyuntura.
- El trastorno del sueño sería la dimensión del estrés laboral con menor nivel en los colaboradores de una planta de producción de productos sanitarios

- La sobrecarga laboral sería la dimensión del estrés laboral más notoria en los colaboradores de una planta de producción de productos sanitarios

## CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

### 2.1. Tipo de investigación

Esta investigación tendrá un enfoque cuantitativo, ya que, según Hernández, Fernández y Sampieri (2010) nos dicen que el investigador puede utilizar sus diseños para analizar la certeza de las hipótesis formuladas, ya que, buscamos encontrarlo con este trabajo.

Además, siguiendo los criterios de Hernández, Fernández y Batista se usará el diseño no experimental. Con ello, no se afectarán los resultados con las variables encontradas y sólo se observarán situaciones ya existentes.

En cuanto al tipo del diseño será no experimental transeccional con alcance descriptivo, ya que las conductas y características serán observadas sin influir en el resultado y serán recolectados en un mismo momento. Teniendo como objetivo de la investigación hallar si existe estrés laboral en los colaboradores de la planta de producción de productos sanitarios.

### 2.2. Población y muestra (Materiales, instrumentos y métodos)

La población se centrará en una empresa de producción de productos sanitarios en Lima que cuentan con 1,234 trabajadores en el país, mientras que en la planta tienen 480 trabajadores. El planteamiento debería considerar el cálculo de la muestra de trabajadores en función de la cantidad de trabajadores, y encuestar como mínimo trabajadores de 02 áreas administrativas y 02 áreas operativas, ello fue requerido sin embargo estamos sujetos a la predisposición de los ejecutivos de la empresa. Finalmente, los ejecutivos me permitirán encuestar 04 áreas operativas en el primer turno, mañana. Obteniendo una muestra conformada por 36 colaboradores del primer turno de la planta de producción de productos sanitarios.

Por ello, el muestreo a realizar en esta investigación será no probabilístico “si se utiliza este método no se puede establecer de una manera exacta la probabilidad de que un elemento de la población participe en la muestra” (Tamayo, 2001). Esta técnica no permite una selección aleatoria y la elaboración de este muestreo es más sencilla, pero no se podrán hacer inferencias en los encuestados.

Además, será muestreo por conveniencia “es aquel con el cual se seleccionan las unidades muestrales de acuerdo a la conveniencia o accesibilidad del investigador” (Tamayo, 2001). Las personas a encuestar serán seleccionados por parte del jefe del área correspondiente.

### **2.3. Limitaciones de la investigación**

- No se puede controlar la sinceridad del colaborador. Por ello, confiamos en la honestidad de los encuestados.
- No se puede encuestar a todos los trabajadores de la empresa por los diferentes turnos que tienen en sus labores.
- La decisión de qué áreas encuestar. Se requirió 02 administrativas y 02 operativas, sin embargo, el gerente solo permitió analizar 04 operativas.

### **2.4. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos**

La recolección y análisis de datos se recurrirá a la encuesta como técnica de recolección de datos para la investigación. A su vez, las preguntas tendrán una escala de intensidad del 1 al 3, en base a las respuestas y serán relacionadas con las variables de estudio y dimensiones, cabe resaltar que el encuestado no tiene conocimiento de la escala de intensidad, solo podrá ver las respuestas como Sí, En Ocasiones y No.

De modo tal que se optará por encuestar a los colaboradores de la planta de producción de productos sanitarios y puedan brindarnos cierta información del nivel de estrés que pueda causarle su labor dentro de la empresa y con ello mejorar los conceptos.

Finalmente, se recogerán las respuestas de las encuestas llenadas por los empleados y así poder analizar la validez del instrumento por medio de un test de consistencia. Por ende, la data será procesada por el software estadístico IBM SPSS Statistics 22, únicamente para el uso del Alfa de Cronbach y el Microsoft Excel para el procesamiento y análisis de la data.

## **2.5. Procedimiento**

Se realizará una encuesta de 23 preguntas, 02 abiertas y 21 preguntas cerradas, basadas en las variables y dimensiones que se revisaron. Con ello, se espera que las respuestas puedan absolver las dudas referentes al estrés laboral que puedan tener los trabajadores de la planta de producción.

Así mismo, las problemáticas de esta investigación serán respondidas y los objetivos logrados. Se aplicarán encuestas digitales a 36 colaboradores de la empresa, los cuales fueron enviadas por un link desde el formato Google Forms, ya que por temas de protocolos debido a la pandemia no me brindaron apersonarme para que los trabajadores puedan realizarlo manualmente. Esta plataforma permite que los resultados de las encuestas puedan ser visualizadas inmediatamente después de ser llenadas por parte de los colaboradores, ya que esta recopilación de datos cuenta con un resumen de respuestas.

Además, se usará el alfa de Cronbach como herramienta de confiabilidad para medir las encuestas y demostrar la veracidad de las respuestas. Según los estudios de Ruíz Bolívar (2002) los resultados tendrán que ser mayor o igual a 0.41 para que nos asegure que la data

recolectada es fiable y consistente. Con ello, se procederá a analizar el nivel de cada variable a través de sus dimensiones.

**Tabla 1**

*Interpretación del Coeficiente de Confiabilidad del Alfa Cronbach*

<b>Rango</b>	<b>Magnitud</b>
0.81 - 1.00	Muy alta
0.61 - 0.80	Alta
0.41 - 0.60	Moderada
0.21 - 0.40	Baja
0.01 - 0.20	Muy baja

*Fuente:* Ruíz Bolívar (2002)

Se procesó los datos obtenidos y se logra confirmar la fiabilidad del instrumento analizado, a través del Alfa de Cronbach, análisis que pueden ser detallados por dimensiones que tengan más de dos preguntas. De manera que, las dimensiones examinadas fueron insatisfacción laboral y trastorno del sueño lo cuales obtuvieron una fiabilidad moderada con 0.43 y 0.57, respectivamente. Mientras que la dimensión sobrecarga laboral obtuvo una fiabilidad alta con 0.62. Dichos resultados pueden ser visualizados en el anexo n° 6, anexo n° 7 y anexo n°8. Los cuales, cumplen con el rango determinado por Ruíz Bolívar en el artículo Confiabilidad, publicado en el año 2002.

**Tabla 2**

*Resultados del Análisis del Alfa de Cronbach*

<b>Dimensiones</b>	<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N° de ítems</b>
Sobrecarga laboral	0.620	5
Insatisfacción laboral	0.430	5
Trastorno del sueño	0.576	4

*Fuente:* Elaboración propia

## **2.6. Aspectos Éticos**

En esta investigación no se manipularon las encuestas ni otros datos obtenidos de los trabajadores de la planta de producción estudiada por lo que contamos con fiabilidad en la tesis. Cabe mencionar que los colaboradores dieron su consentimiento para la participación, así como el jefe del área que nos brindó la autorización de la empresa para proceder la herramienta de estudio planificada. A ello, agregar que la investigación no presenta plagio y se realizan las citas correspondientes de los autores mencionados en este documento. Con ello, se evita cualquier problema legal y desaprobación por parte de la tesis.



### **CAPÍTULO III. RESULTADOS**

En la presente investigación se tuvo cierta delimitación en las áreas requeridas, dos operativas y dos administrativas, por lo que no se pudo encontrar cierta información como se venía planeando. Puesto que el gerente de la planta nos brindó cuatro áreas operativas, por ende, no se realizaron comparaciones del personal de áreas operativas y administrativas y los resultados fueron definidos por dimensiones en una muestra de 36 trabajadores del primer turno.

En primera instancia, se analizará los datos de la parte de la encuesta que está diseñada para conocer las condiciones del puesto de trabajo como flexibilidad, capacitaciones y teletrabajo.

La empresa considera bastante la flexibilidad de horario en sus colaboradores, puesto que, arroja un 77% de conformidad. Por lo que esta dimensión ayuda a aumentar la productividad y responsabilidad del colaborador.

Además, en el presente año con el caso de la pandemia del covid-19, muchos empresarios brindaron flexibilidad a los empleados, ya que, prefieren que al momento de tomar los buses para llegar a su centro de labores lo hagan con las medidas correspondientes. Por ejemplo, tomar el bus relativamente vacío, sin aglomeración para evitar contacto y posible contagio. Así podrán disminuir los posibles contagios que puedan darse en los empleados.

**Tabla 3**

*Resultados de la encuesta de la dimensión “Flexibilidad de horario”*

<b>Preguntas</b>	<b>Alternativa</b>	<b>Cantidad de Respuestas</b>	<b>Alternativa</b>	<b>Cantidad de Respuestas</b>	<b>Alternativa</b>	<b>Cantidad de Respuestas</b>
¿Tiene horario flexible?	Sí	20	En ocasiones	15	No	01
En caso de haber respondido sí a la pregunta N°03, ¿considera que la flexibilidad de horario brinda mayor productividad y responsabilidad del empleado?	Sí	22	En ocasiones	12	No	01

*Fuente:* Elaboración propia

Segundo, los trabajadores consideran que las capacitaciones son necesarias para - mejorar el desempeño laboral y la empresa les ofrece programas de capacitación, ya sea desde mensual hasta anual. De modo que, esta dimensión refiere que las condiciones de trabajo es una de las más altas al proyectar 90% en los resultados, evidenciando que no existe problema en esta dimensión.

**Tabla 4**

*Resultados de la encuesta de la dimensión “Capacitaciones”*

<b>Preguntas</b>	<b>Alternativa</b>	<b>Cantidad de Respuestas</b>	<b>Alternativa</b>	<b>Cantidad de Respuestas</b>	<b>Alternativa</b>	<b>Cantidad de Respuestas</b>
¿Recibe la capacitación necesaria para desempeñar	Sí	30	En ocasiones	06	No	00

---

correctamente su trabajo?						
¿La empresa donde usted trabaja, cuenta con un programa de capacitación mensual, bimestral, trimestral, semestral o anual?	Sí	35	En ocasiones	00	No	01
En caso de haber respondido sí a la pregunta N°08, ¿a usted lo evalúan en función de la capacitación que le brinda la empresa para la que trabaja?	Sí	26	En ocasiones	08	No	01

---

*Fuente:* Elaboración propia

Por otro lado, el caso de teletrabajo se visualizó que un 81%, aproximadamente, de los colaboradores no cuenta con este tipo de trabajo por lo que pocos respondieron acertadamente que el teletrabajo mejora la productividad. Esto se debe a que la mayoría de trabajadores tienen puestos operativos, mientras que otros son administrativos.

**Tabla 5**

*Resultados de la encuesta de la dimensión “Teletrabajo”*

Preguntas	Alternativa	Cantidad de Respuestas	Alternativa	Cantidad de Respuestas	Alternativa	Cantidad de Respuestas
¿Usted realiza teletrabajo?	Sí	04	En ocasiones	06	No	26
En caso de haber respondido sí a la pregunta N°05, ¿considera que el	Sí	04	En ocasiones	06	No	00

teletrabajo ha  
mejorado su  
productividad?

*Fuente:* Elaboración propia

Como segunda parte de la encuesta, se busca conocer el nivel de estrés laboral a través de preguntas que están relacionadas con las tres dimensiones planteadas para dicha variable.

En cuanto a la sobrecarga laboral podemos evidenciar un nivel bajo, 43%, de estrés laboral. A pesar que, muchos autores consideraban que esta dimensión es la más notoria en casos de estrés laboral. Presenciando que la empresa trabaja bastante en ello, puesto que, los colaboradores sienten que les alcanza el día para realizar sus trabajos.

Ello se evidencia en la pregunta “¿Considera que le alcanza su jornada laboral para cumplir todas sus tareas durante el día?”, respondiendo 13 trabajadores “sí” y 15 “en ocasiones”, mientras que 8 trabajadores marcaron “no”. Los cuáles entre ellos se podría evidenciar que cuentan con una programación de tareas, así mismo, pueden optar por dejar sus tareas para el siguiente día, delega actividades o trabaja más horas cuando percibe que tiene sobrecarga de trabajos. Esto les ayuda a medir sus tiempos y entregas de tareas establecidas por la empresa.

**Tabla 6**

*Resultados de la encuesta de la dimensión “Sobrecarga laboral”*

Preguntas	Alternativa	Cantidad de Respuestas	Alternativa	Cantidad de Respuestas	Alternativa	Cantidad de Respuestas
¿Siente que tiene sobrecarga en el trabajo?	Sí	10	En ocasiones	19	No	07

¿Siente que se estresa o tenso/a?	Sí	14	En ocasiones	17	No	05
¿Qué es lo primero que hace al iniciar sus labores en un día cotidiano de trabajo?	Comienzo con tareas programadas	21	Atiendo tareas o actividades imprevistas que surgen al inicio del día	13	Espero instrucciones	02
¿Considera que le alcanza su jornada laboral para cumplir todas sus tareas durante el día?	Sí	13	En ocasiones	15	No	08
En caso que no le alcance el tiempo para cumplir con sus tareas del día laboral, ¿qué suele hacer?	Delego algunas actividades	24	Trabajo más horas (también se consideran horas extras pagadas)	05	Lo dejo para otro día	07

*Fuente:* Elaboración propia

Del mismo modo, la dimensión insatisfacción laboral demuestra que el personal se encuentra satisfecho con los logros obtenidos a nivel individual y grupal, ya que se encontró un resultado de 20% de estrés laboral. Considerando que el total es 100% y en la pregunta “¿Se siente satisfecho/a con los logros obtenidos a nivel personal y grupal en la empresa?” se halla el resultado más bajo al obtener 2.8% que es tomado por la respuesta de 01 encuestado. Mientras que, los otros 35 consideran “sí” y “no están de acuerdo ni en desacuerdo” con la pregunta mencionada.

Así mismo, se halla que 32 trabajadores confían o han confiado en algún momento en los miembros de su equipo, por lo que 04 opinan que no y se tiene que trabajar en ello, ya que demuestra que hay inconformidades dentro de la empresa.

**Tabla 7**

*Resultados de la encuesta de la dimensión “Insatisfacción laboral”*

<b>Preguntas</b>	<b>Alternativa</b>	<b>Cantidad de Respuestas</b>	<b>Alternativa</b>	<b>Cantidad de Respuestas</b>	<b>Alternativa</b>	<b>Cantidad de Respuestas</b>
¿Considera que su trabajo está bien remunerado?	Sí	12	Ni de acuerdo ni desacuerdo	17	No	07
¿La empresa para la que trabaja, le ofrece algún reconocimiento por alcanzar sus objetivos?	Sí	14	En ocasiones	14	No	08
¿Se siente satisfecho/a con los logros obtenidos a nivel personal y grupal en la empresa?	Sí	28	Ni de acuerdo ni desacuerdo	07	No	01
¿Está contento/a con las oportunidades de crecimiento profesional de la línea de carrera en la empresa?	Sí	19	En ocasiones	11	No	06
¿Confía en los miembros de su equipo?	Sí	21	En ocasiones	11	No	04

*Fuente:* Elaboración propia

No obstante, los hallazgos encontrados en la dimensión de trastorno del sueño de los trabajadores de la planta de producción de productos sanitarios, evidencia que sí existe estrés al obtener 58%. Esto pudo darse por los horarios rotativos que se planteó en la pregunta “¿considera que los turnos rotativos le generan problemas para dormir?” los cuales fueron contestadas por 23 trabajadores por “sí” y “en ocasiones”. Por ende, esto demuestra que

existen problemas para dormir. Así mismo, se podría agregar la pregunta “¿Siente que no puede concentrarse en sus labores por la falta de sueño?”, puesto que, se evidencia que 17 trabajadores consideran que tienen o en algún momento han tenido problemas para concentrarse en sus tareas y esto puede ser por no dormir bien.

**Tabla 8**

*Resultados de la encuesta de la dimensión “Trastorno del sueño”*

Preguntas	Alternativa	Cantidad de Respuestas	Alternativa	Cantidad de Respuestas	Alternativa	Cantidad de Respuestas
¿Su jornada laboral tiene turnos rotativos?	Sí	25	En ocasiones	02	No	09
En caso de haber marcado sí, a la pregunta N° 19, ¿considera que los turnos rotativos le generan problemas para dormir?	Sí	11	En ocasiones	12	No	04
¿Siente que no puede concentrarse en sus labores por la falta de sueño?	Sí	06	En ocasiones	11	No	19
¿Cuántas horas duerme al día?	Menos de 08 horas	29	08 horas	02	08 horas a más	05

*Fuente:* Elaboración propia

Luego de analizar los resultados de las encuestas, podemos aducir que los trabajadores de la empresa sí tienen estrés laboral, pero el nivel es menor a lo que se esperaba, un nivel moderado, se podría considerar que el nivel del estrés laboral en los colaboradores de la planta de productos sanitarios es bajo.

## CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

### 4.1 Discusión

De acuerdo a los resultados mostrados en el capítulo III, podríamos indicar que existe un nivel bajo del estrés laboral debido a que la empresa tiene un plan de trabajo respecto a dicha problemática, como se observó en las dimensiones de flexibilidad de horario y capacitaciones. Además, mencionar que el personal presenta pocos problemas en la dimensión de sobrecarga laboral y se encuentra satisfecho con la empresa, al respecto de sus roles y sueldo. Sin embargo, se puede evidenciar que el trastorno del sueño de los empleados es uno de los resultados más notorios y pueda causarle ciertos problemas a la empresa sobre el tema de la productividad del colaborador, refiriendo a la falta de concentración. Esto puede darse en la variación de turnos que toman en la empresa, ya que cuentan con tres turnos al día. Asimismo, estas contrariedades también pueden darse por actividades o costumbres ajenas a la empresa y el horario laboral por parte del empleado.

De acuerdo a los resultados obtenidos en la presente investigación, evidenciamos que existe una relación con lo que manifiesta Chiang, Riquelme y Rivas (2018) en su investigación de nombre “Relación entre satisfacción laboral, estrés laboral y sus resultados en trabajadores de una Institución de Beneficencia de la Provincia de Concepción” analizando la relación entre el estrés laboral de los trabajadores de dicha entidad. Dando como resultado baja tensión y demanda psicológica, mientras que encuentra un nivel alto en control laboral y apoyo global. Resaltando un nivel mediano de satisfacción laboral. Dicho esto, la muestra detalló relaciones positivas en la estadística de las dimensiones y concluye que las variables de esta investigación que son satisfacción laboral y control sobre trabajo sí



tienen relación directa con estrés laboral y pueden reducirlo si realizan los trabajos pertinentes.

Así mismo, Guerra, Santander y Rodríguez (2017) en el artículo titulado “Satisfacción laboral y su relación con el estrés” también determina que existe relación directa entre la satisfacción y estrés. Identificando la relación entre las variables mencionadas y analizando que cuando exista un incremento en la satisfacción laboral se relaciona con la disminución del estrés psicológico. Por lo que en la presente investigación notamos que el personal se encuentra satisfecho con su rol y sueldo. Determinando que el personal tenga bajo nivel de estrés.

Por otro lado, López y Neira (2019) en su tesis titulada “El teletrabajo y el estrés laboral en los colaboradores del Banco de Crédito del Perú de la provincia de Trujillo – Perú” describe que el teletrabajo afecta directamente al estrés laboral en los colaboradores de forma positiva. Puesto que en esta investigación argumentan que se mejora en la facilidad para acceder al trabajo y la innovación que presenta, a pesar de necesitar conocimientos de computación. Por ello, guiándonos de esta dimensión se asumió que se podía investigar con la empresa contactada, pero al no brindarse las áreas requeridas no se logró dicha comparación porque 04 personas de la muestra total marcaron que podían realizar esto en algunas ocasiones.

Inclusive, hallamos similitud al respecto de la investigación titulada “Relación entre nivel de estrés y carga laboral” de Zelaya (2016) hallando que el 25% del total de profesionales de Enfermería cuentan con estrés moderado, mientras que otro 25% cuenta con carga laboral moderada. Sosteniendo que sí existe relación del estrés y carga laboral en los

enfermeros. Por lo que consideramos en esta investigación que la dimensión sobrecarga laboral iba a ser la más notoria, pero el resultado fue lo contrario al evidenciar que el personal no tiene sobrecarga laboral e incluso planifica su día a día sobre las tareas establecidas. Ello demuestra que la empresa realiza un gran trabajo con su personal.

Por ende, estos hallazgos ayudarán a mejorar el enfoque del trabajo que está realizando la empresa referente al estrés laboral y podrán guiarse de las cifras mencionadas líneas arriba que fueron obtenidas de las tablas presentadas en esta investigación.

### **Limitaciones de la investigación**

En la presente investigación no se puede controlar la sinceridad del colaborador. Por ello, confiamos en la honestidad de los encuestados. Asimismo, no se puede encuestar a todos los trabajadores de la empresa porque cuentan con diferentes turnos y sólo se pudo realizar a los del primer turno. Además, se requirió dos áreas administrativas y dos operativas para realizar un estudio diferente y buscar una comparación, pero el gerente por disposición de la empresa solo permitió analizar cuatro operativas.

### **4.2 Conclusiones**

El presente estudio sirvió para analizar el nivel de estrés en los colaboradores de una planta de producción de productos sanitarios. Se puede indicar que el nivel del estrés laboral sería bajo, siendo explicados en el punto de resultados y figura 1.

Este bajo nivel en el estrés laboral, podría estar sustentado en las condiciones del trabajo como “capacitaciones” y “flexibilidad de horario”. Las capacitaciones son las que mejor fueron trabajadas con un promedio de aprobación de 90.7% y 77.1%, respectivamente.

Por lo que suponemos que la empresa trabaja en la estabilidad del personal, ya sea, en el ambiente laboral y personal. La empresa realiza programas de capacitación, desde mensual hasta anual, mejorando sus conocimientos y habilidades en su ocupación, esto se evidenció en la pregunta 9. Además, los jefes son permisivos y comprensivos con el personal, ya que, permiten una flexibilidad de horarios y más cuando ellos necesitan tolerancia por las medidas que están tomando por el covid-19 para llegar al trabajo. Adicionalmente, al encuestar solo personal de áreas operativas, se esperaba que la incidencia del teletrabajo fuera bajo, y ello se reflejó en las respuestas de los colaboradores. Por esta razón, las preguntas al respecto no serían importantes en el análisis del estrés laboral debido a que solo cuatro funciones administrativas dentro de estas áreas operativas respondieron que sí realizan teletrabajo.

Respecto a las dimensiones del estrés laboral, en cuanto a la insatisfacción laboral se halló que es la dimensión de estrés con menor nivel, ya que se obtuvo un promedio de 20.6%, en los colaboradores de planta. Suponiendo que el personal se siente satisfecho con su labor y sueldo. Mientras que, el trastorno del sueño es la dimensión del estrés laboral más notoria, ya que su promedio fue de 58% y esto puede deberse a los horarios rotativos de la empresa.

En conclusión, podemos confirmar que en los colaboradores de la empresa sí existiría estrés laboral, un nivel bajo. Puesto que hallamos un promedio de 40.8% de las dimensiones de esta variable. Siendo la dimensión del trastorno del sueño la más resaltante, aspecto que la empresa tendría que trabajar mejor.

## REFERENCIAS

- Abrajan Castro María Guadalupe, Contreras Padilla José Manuel y Montoya Ramírez Sandra, 2009. “GRADO DE SATISFACCIÓN LABORAL Y CONDICIONES DE TRABAJO: UNA EXPLORACIÓN CUALITATIVA”. *VOL. 14, NUM. 1*: 105-118.
- CELIK, Mazlum. O EFEITO DO NÍVEL DE CAPITAL PSICOLÓGICO DOS EMPREGADOS SOBRE O SEU ESTRESSE LABORAL E A SUA INTENÇÃO DE MUDANÇA DE EMPREGO. *Innovar [online]*. 2018, vol.28, n.68, pp.67-75. ISSN 0121-5051. <http://dx.doi.org/10.15446/innovar.v28n68.70472>.
- Chávez, K. Casma, C. (2019). Rotación del personal y su relación con el estrés laboral en la Municipalidad Distrital Mi Perú, Callao 2019. (*Tesis, título profesional, Universidad César Vallejo- UCV- Lima, Perú*).
- Chiang M, Riquelme G, Rivas P, 2018. Relación entre satisfacción laboral, estrés laboral y sus resultados en trabajadores de una Institución de Beneficencia de la Provincia de Concepción. *Cienc Trab. Sep-Dic; 20 [63]*: 178-186.
- Ferreira, Jesuína Maria Pereira, Paiva, Kely César Martins de, Santos, Jair Nascimento, & Dutra, Michelle Regina Santana. (2018). Stress, retaliation and perception of injustice in organizations: proposal for an integrative theoretical model. *Cadernos EBAPE.BR*, 16(4), 774-787. <https://doi.org/10.1590/1679-395167310>
- Guerra, P., Santander, S., Rodríguez, P. (2017). Satisfacción laboral y su relación con el estrés. *CienciAmérica*, 6 (1), 17-23. <http://www.uti.edu.ec/index.php/cienciamerica-2017-1.html>

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2002). Metodología de la investigación (5a. ed. --.). México D.F.: McGraw-Hill.

Leite, P.A.R. & Lott, T.C.C., 2013. Treinamento e desenvolvimento organizacional, uma Ferramenta nas Empresas Atuais. *Revista Científica Semana Acadêmica*, 01(42), pp.1–10. Available at: [http://semanaacademica.org.br/system/files/artigos/treinamento\\_e\\_desenvolvimento\\_organizacional\\_uma\\_ferramenta\\_nas\\_empresas\\_atuais.pdf](http://semanaacademica.org.br/system/files/artigos/treinamento_e_desenvolvimento_organizacional_uma_ferramenta_nas_empresas_atuais.pdf).

López, E. Neira, L. El teletrabajo y estrés laboral en los colaboradores del Banco de Crédito del Perú de la provincia de Trujillo – Perú, 2019.

Nakao, M. (2010). Work-related stress and psychosomatic medicine. *BioPsychoSocial Medicine*, 4(1), 4. <https://doi.org/10.1186/1751-0759-4-4>

Orgambídez-Ramos, Alejandro, Moura, Daniel, & Almeida, Helena de. (2017). Estrés de rol y empowerment psicológico como antecedentes de la satisfacción laboral. *Revista de Psicología (PUCP)*, 35(1), 257-278. <https://dx.doi.org/http://doi.org/10.18800/psico.201701.009>

Párraga Martínez, Ignacio, González Hidalgo, Enrique, Méndez García, Teresa, Villarín Castro, Alejandro, & León Martín, Antonio Alberto. (2018). Burnout y su relación con el estrés percibido y la satisfacción laboral en profesionales sanitarios de Atención Primaria de una Comunidad Autónoma. *Revista Clínica de Medicina de Familia*, 11(2), 51-60. Recuperado en 21 de octubre de 2020, de [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1699-695X2018000200051&lng=es&tlng=es](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1699-695X2018000200051&lng=es&tlng=es).

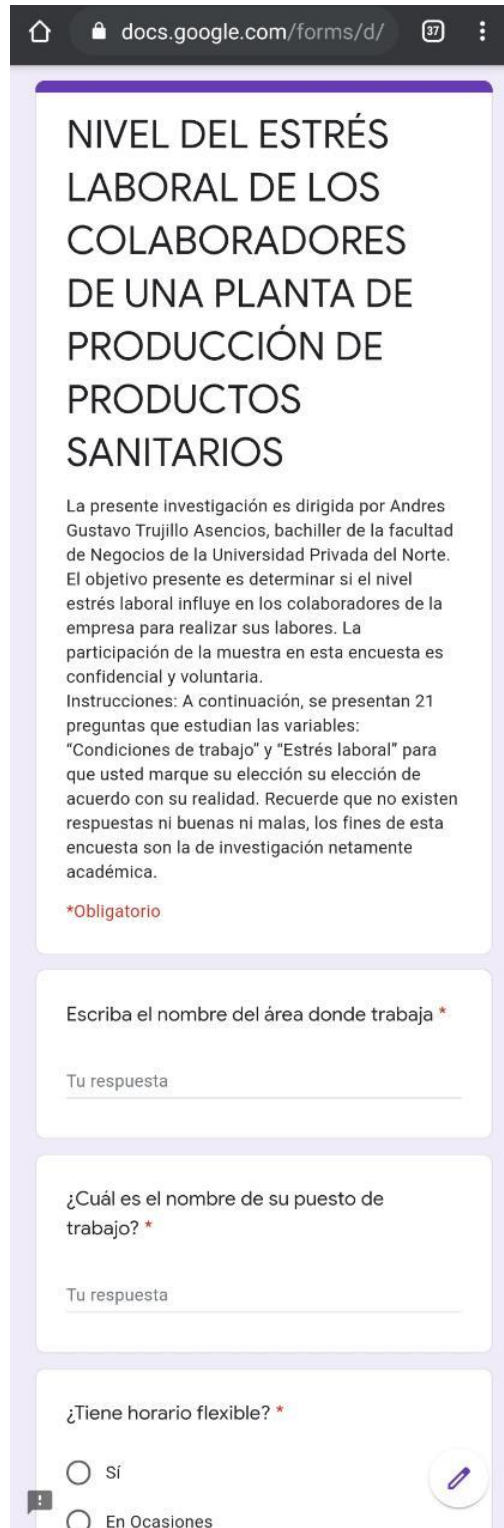
- Peiró, J. y Rodríguez, I. (2008). Estrés laboral, liderazgo y salud organizacional. *Papeles Del Psicólogo*, 29(1), 68–82.  
<https://doi.org/http://dx.doi.org/10.1097/AJP.0b013e3181bff8f3>
- Pfeffer, J. (2018). Dying for a paycheck: How modern management harms employee health and company performance - and what we can do about it. *New York: Harper Collins*.
- Ruiz Bolívar, Carlos. Confiabilidad. *Programa Interinstitucional Doctorado en Educación*. Disponible en <http://200.11.208.195/blogRedDocente/alexisduran/wp-content/uploads/2015/11/CONFIABILIDAD.pdf>
- Satizábal-Moreno JP, Marín-Ariza DA. Calidad del sueño del personal de enfermería. *RevCienc Salud*. 2018; 16(especial): p. 75-86. Doi: <http://dx.doi.org/10.12804/revistas.urosario.edu.co/revsalud/a.6846>
- Tamayo, G. (1). Diseños muestrales en la investigación. *Semestre Económico*, 4(7). Recuperado a partir de <http://udem.scimago.es/index.php/economico/article/view/1410>
- Torres, D. (2015). Satisfacción Laboral y su relación con el estrés ocupacional en enfermeras del sector de salud pública. (*Tesis, pregrado, Pontificia Universidad Católica del Perú- PUCP- Lima, Perú*).
- Zelaya F. Relación Entre Nivel De Estrés Y Carga Laboral En Profesionales De Enfermería Hospital Caraz 2016. [*Tesis*][Perú]. *Universidad De San Pedro Facultad De Ciencias De La Salud; 2016. (citado 10 de octubre 2018)*. Disponible en: [http://repositorio.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/4497/Tesis\\_56585.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/4497/Tesis_56585.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

## ANEXOS

### ANEXO n.º 1: Encuesta a los colaboradores de la planta de producción de productos sanitarios

ENCUESTA				
La presente investigación es dirigida por Andres Gustavo Trujillo Asencios, bachiller de la facultad de Negocios de la Universidad Privada del Norte. El objetivo presente es determinar si el nivel estrés laboral influye en los colaboradores de la empresa para realizar sus labores. La participación de la muestra en esta encuesta es confidencial y voluntaria.				
<b>Instrucciones:</b> A continuación, se presentan 21 preguntas que estudian las variables: "Condiciones de trabajo" y "Estrés laboral" para que usted marque su elección su elección de acuerdo con su realidad. Recuerde que no existen respuestas ni buenas ni malas, los fines de esta encuesta son la de investigación netamente académica.				
Nº	Preguntas	Respuestas		
1	Escriba el nombre del área donde trabaja			
2	¿Cuál es el nombre de su puesto de trabajo?			
3	¿Tiene horario flexible?	Sí	En ocasiones	No
4	En caso de haber respondido sí a la pregunta N°03, ¿considera que la flexibilidad de horario brinda mayor productividad y responsabilidad del empleado?	Sí	En ocasiones	No
5	¿Usted realiza teletrabajo?	Sí	En ocasiones	No
6	En caso de haber respondido sí a la pregunta N°05, ¿considera que el teletrabajo ha mejorado su productividad?	Sí	En ocasiones	No
7	¿Recibe la capacitación necesaria para desempeñar correctamente su trabajo?	Sí	En ocasiones	No
8	¿La empresa donde usted trabaja, cuenta con un programa de capacitación mensual, bimestral, trimestral, semestral o anual?	Sí	En ocasiones	No
9	En caso de haber respondido sí a la pregunta N°08, ¿a usted lo evalúan en función de la capacitación que le brinda la empresa para la que trabaja?	Sí	En ocasiones	No
10	¿Siente que tiene sobrecarga en el trabajo?	Sí	En ocasiones	No
11	¿Siente que se estresa o tenso/a?	Sí	En ocasiones	No
12	¿Qué es lo primero que hace al iniciar sus labores en un día cotidiano de trabajo?	Comienzo con tareas programadas	Atiendo tareas o actividades imprevistas que surgen al inicio del día	Espero instrucciones
13	¿Considera que le alcanza su jornada laboral para cumplir todas sus tareas durante el día?	Sí	En ocasiones	No
14	En caso que no le alcance el tiempo para cumplir con sus tareas del día laboral, ¿qué suele hacer?	Delego algunas actividades	Trabajo más horas (también se consideran horas extras pagadas)	Lo dejo para otro día
15	¿Considera que su trabajo está bien remunerado?	Sí	Ni de acuerdo ni desacuerdo	No
16	¿La empresa para la que trabaja, le ofrece algún reconocimiento por alcanzar sus objetivos?	Sí	En ocasiones	No
17	¿Se siente satisfecho/a con los logros obtenidos a nivel personal y grupal en la empresa?	Sí	Ni de acuerdo ni desacuerdo	No
18	¿Está contento/a con las oportunidades de crecimiento profesional de la línea de carrera en la empresa?	Sí	En ocasiones	No
19	¿Confía en los miembros de su equipo?	Sí	En ocasiones	No
20	¿Su jornada laboral tiene turnos rotativos?	Sí	En ocasiones	No
21	En caso de haber marcado sí, a la pregunta N° 19, ¿considera que los turnos rotativos le generan problemas para dormir?	Sí	En ocasiones	No
22	¿Siente que no puede concentrarse en sus labores por la falta de sueño?	Sí	En ocasiones	No
23	¿Cuántas horas duerme al día?	Menos de 08 horas	08 horas	08 horas a más

ANEXO n.º 2: Encuesta virtual por Google Forms



The image shows a mobile view of a Google Forms survey. The browser address bar at the top displays 'docs.google.com/forms/d/'. The survey title is 'NIVEL DEL ESTRÉS LABORAL DE LOS COLABORADORES DE UNA PLANTA DE PRODUCCIÓN DE PRODUCTOS SANITARIOS'. Below the title, there is a paragraph of introductory text, followed by instructions for the 21 questions. The first question is 'Escriba el nombre del área donde trabaja \*' with a text input field. The second question is '¿Cuál es el nombre de su puesto de trabajo? \*' with a text input field. The third question is '¿Tiene horario flexible? \*' with radio button options for 'Sí' and 'En Ocasiones'. A red asterisk indicates that the first question is mandatory.

**NIVEL DEL ESTRÉS  
LABORAL DE LOS  
COLABORADORES  
DE UNA PLANTA DE  
PRODUCCIÓN DE  
PRODUCTOS  
SANITARIOS**

La presente investigación es dirigida por Andres Gustavo Trujillo Asencios, bachiller de la facultad de Negocios de la Universidad Privada del Norte. El objetivo presente es determinar si el nivel estrés laboral influye en los colaboradores de la empresa para realizar sus labores. La participación de la muestra en esta encuesta es confidencial y voluntaria.

Instrucciones: A continuación, se presentan 21 preguntas que estudian las variables: "Condiciones de trabajo" y "Estrés laboral" para que usted marque su elección su elección de acuerdo con su realidad. Recuerde que no existen respuestas ni buenas ni malas, los fines de esta encuesta son la de investigación netamente académica.

**\*Obligatorio**

Escriba el nombre del área donde trabaja \*

Tu respuesta

¿Cuál es el nombre de su puesto de trabajo? \*

Tu respuesta

¿Tiene horario flexible? \*

Sí

En Ocasiones



ANEXO n.º 3: Operacionalización de variables

Cuadro N°1 Operacionalización de variables				
Variable	Definición conceptual	Dimensión	Técnicas	Ítem del cuestionario
Características Básicas del Puesto de Trabajo	Operativa Administrativa	Área de Trabajo (preguntas de entrada)	Cuestionario	1
			Cuestionario	2
		Flexibilidad del horario laboral	Cuestionario	3
			Cuestionario	4
		Teletrabajo	Cuestionario	5
			Cuestionario	6
		Capacitaciones	Cuestionario	7
			Cuestionario	8
			Cuestionario	9
Estrés laboral	Es un tipo de estrés generado en profesionales que mantienen una relación de ayuda constante y directa con otras personas, donde los requerimientos del trabajo exceden los recursos que la persona posee para esa actividad.	Sobrecarga laboral	Cuestionario	10
			Cuestionario	11
			Cuestionario	12
			Cuestionario	13
		Insatisfacción laboral	Cuestionario	14
			Cuestionario	15
			Cuestionario	16
			Cuestionario	17
		Trastorno del sueño	Cuestionario	18
			Cuestionario	19
			Cuestionario	20
			Cuestionario	21
			Cuestionario	22
			Cuestionario	23

ANEXO n° 4: Matriz de consistencia

Cuadro N°2 Matriz de consistencia				
Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables y dimensiones	Metodología
<b>Pregunta general:</b>	<b>Objetivo general:</b>	<b>Hipótesis general:</b>	<b>Variable independiente:</b>	<b>Tipo de investigación:</b> No experimental
¿Las características básicas del puesto del trabajo genera estrés laboral en los colaboradores de una planta de producción de productos sanitarios?	Determinar si las características básicas del puesto del trabajo genera estrés laboral en los colaboradores de una planta de producción de productos sanitarios	Las características básicas del puesto del trabajo si genera estrés laboral en los colaboradores de una planta de producción de productos sanitarios	Características básicas del Puesto de Trabajo	<b>Nivel de investigación:</b> Transeccional descriptiva
<b>Preguntas específicas:</b>	<b>Objetivos específicos:</b>	<b>Hipótesis específicas:</b>	<b>Variable dependiente:</b>	<b>Diseño de investigación:</b> Cuantitativa
- ¿La falta de flexibilidad del horario de trabajo genera estrés laboral en los colaboradores de una planta de producción de productos sanitarios?	- Determinar si la falta de flexibilidad del Horario de trabajo genera estrés laboral en los colaboradores de una planta de producción de productos sanitarios	- La falta de flexibilidad del Horario de trabajo si genera estrés laboral en los colaboradores de una planta de producción de productos sanitarios	Estrés laboral	<b>Técnicas de recolección de datos:</b> Cuestionario
- ¿El teletrabajo genera estrés laboral en los colaboradores de una planta de producción de productos sanitarios?	- Determinar si el teletrabajo genera estrés laboral en los colaboradores de una planta de producción de productos sanitarios	- El teletrabajo si genera estrés laboral en los colaboradores de una planta de producción de productos sanitarios	<b>Dimensiones:</b>	<b>Instrumentos de recolección de datos:</b> Ficha de encuesta
- ¿La falta de capacitaciones genera estrés laboral en los colaboradores de una planta de producción de productos sanitarios?	- Determinar si la falta de capacitaciones genera estrés laboral en los colaboradores de una planta de producción de productos sanitarios	- La falta de capacitaciones si genera estrés laboral en los colaboradores de una planta de producción de productos sanitarios	- Sobrecarga laboral	<b>Población:</b> 480 trabajadores
- ¿Cuál es la dimensión del estrés laboral más notoria en los colaboradores de una planta de producción de productos sanitarios?	- Determinar cuál es la dimensión del estrés laboral más notoria en los colaboradores de una planta de producción de productos sanitarios	- La dimensión de sobrecarga laboral del estrés laboral es la más notoria en los colaboradores de una planta de producción de productos sanitarios	- Satisfacción laboral	
			- Trastorno de sueño	

Anexo n° 5: Validación de instrumentos

N°	Preguntas	Relevancia				Coherencia				Calidad				Observaciones y/o comentarios
1	¿Cuál es su área de trabajo?													
2	¿Cuál es su puesto de trabajo?													
3	¿Tiene horario flexible?													
4	En caso de haber respondido sí en la pregunta anterior ¿Considera que la flexibilidad de horario ofrece mayor productividad y responsabilidad del empleado?													
5	¿Usted realiza teletrabajo?													
6	En caso de haber respondido sí en la pregunta anterior ¿Usted cree que el teletrabajo ha mejorado su productividad?													
7	¿Recibe la capacitación necesaria para desempeñar correctamente su trabajo?													
8	¿Se cuenta con un programa de capacitación mensual, bimestral, trimestral, semestral o anual?													
9	¿A usted lo evalúan en función de su capacitación?													
10	¿Siente que tiene sobrecarga en el trabajo?													
11	¿Siente que se estresa o está tenso?													
12	¿Qué es lo primero que hace al iniciar sus labores del día?													
13	¿Le da el tiempo para cumplir todas sus tareas durante el día?													
14	En caso de no darse abasto, ¿Qué hace?													
15	¿Considera que su trabajo está bien remunerado?													
16	¿La empresa les ofrece algún reconocimiento por alcanzar sus objetivos?													
17	¿Se siente satisfecho con los logros obtenidos a nivel personal y grupal de la empresa?													
18	¿Está contento con las oportunidades de crecimiento de la línea de carrera en la empresa?													
19	¿Confía en los miembros de su equipo?													
20	¿Su trabajo es rotativo?													
21	En caso de haber marcado si, en la pregunta anterior ¿Considera que el horario rotativo le genera problemas para dormir?													
22	¿Siente que no puede concentrarse en sus labores por la falta de sueño?													
23	¿Cuántas horas duerme por día?													

ANEXO n.º 6: Resultados

Encuestas	Preguntas de entrada		Flexibilidad			Teletrabajo			Capacitaciones			Sobrecarga laboral				Insatisfacción laboral				Trastorno del sueño				
	Item 01	Item 02	Item 03	Item 04	Item 05	Item 06	Item 07	Item 08	Item 09	Item 10	Item 11	Item 12	Item 13	Item 14	Item 15	Item 16	Item 17	Item 18	Item 19	Item 20	Item 21	Item 22	Item 23	
1	Almacenes	Líder almacenes	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
2	Almacén	Almacenero	2	1	0	0	2	2	2	2	0	0	0	0	0	0	0	1	0	2	1	0	2	
3	Almacén	Asistente	2	2	0	0	2	2	2	2	2	0	1	0	2	0	0	1	1	0	0	2	2	
4	Almacén de materia prima	Administrador de WMS	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	0	0	0	0	0	1	1	1	0	2		
5	Almacén	Administrador	1	1	1	1	2	2	1	2	1	2	1	2	0	0	0	1	1	2	1	1	2	
5	Almacén de materia prima	Asistente de almacén	2	2	0	0	2	2	2	1	2	0	1	1	0	0	0	0	2	2	2	2	2	
7	Almacén de repuesto	Almacenero	2	2	0	0	2	2	2	0	0	2	1	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	
8	Almacén de repuestos	Almacenero de repuestos	1	1	0	0	2	2	2	0	0	2	0	0	0	0	0	0	2	1	1	2		
9	APT	Coordinador	2	1	2	1	1	2	1	2	1	2	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	2	
10	Almacén piso planta	Asistente de control de materiales	1	2	0	0	2	2	2	0	2	0	0	0	0	0	0	0	2	1	0	2		
11	Producción	Operador de control de materiales	1	2	0	0	2	2	1	1	1	2	1	0	0	2	0	1	0	2	1	1	0	
12	Almacenes de entrada	Coordinador a de almacenes	1	2	2	2	1	2	1	1	2	0	2	2	0	0	0	0	1	0	2	0	2	
13	Almacén de producto terminado	Coordinador a de almacén	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2	
14	Almacén de materia prima	Montacarguista	2	2	2	1	2	2	0	1	1	0	1	0	2	0	2	1	2	2	2	2	2	
15	Área piso planta	Montacarguista	1	1	0	1	2	2	2	1	1	2	1	0	2	0	0	1	1	2	1	0	0	
16	AMP	Montacarguista	2	1	0	1	2	2	2	2	2	0	0	1	0	2	0	1	1	2	0	0	0	
17	AMP	Montacarguista	0	2	0	2	2	2	2	2	2	2	1	0	0	0	0	2	0	0	0	0	2	
18	Operaciones	Asistente	1	1	0	0	2	2	2	1	1	2	0	0	0	2	2	2	0	2	2	1	2	
19	Seguridad	Ingeniero EHS	1	1	2	2	1	0	0	2	2	0	2	2	2	2	0	2	0	1	2	2	2	
20	Producción piso planta	Asistente de piso planta	2	2	0	0	1	2	2	1	1	2	1	0	0	0	0	1	2	2	1	2		
21	Almacén piso planta	Operador de control de materiales	1	1	0	0	1	2	2	1	1	0	0	0	2	0	0	0	2	1	0	0		
22	Almacén	Montacarguista	1	2	0	0	2	2	1	1	1	0	1	0	0	0	0	2	2	2	1	2		
23	Almacén de materia prima	Operador de montacargas	2	1	0	1	2	2	1	1	1	0	0	1	0	0	0	1	2	1	1	2		
24	Almacén de materia prima	Asistente de almacén	2	2	0	0	2	2	2	1	2	0	1	1	0	0	0	2	2	2	2	2		
25	APP	Operador de control de materiales	2	2	0	0	2	2	2	0	1	0	0	0	2	0	0	2	0	2	1	0	0	
26	Calidad	Coordinador	2	2	1	1	2	2	1	2	2	0	2	0	0	0	0	1	0	0	0	0	2	
27	Almacén de repuestos	Almacenero	2	1	0	0	1	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	2		
28	Almacén de repuestos	Asistente de almacén	2	2	0	0	2	2	2	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2		
29	Almacén de materia prima	Montacarguista	2	2	0	0	2	2	2	1	2	0	2	0	2	2	0	0	2	1	1	2		
30	Almacén de materia prima	Asistente	1	0	0	0	2	2	2	2	1	0	2	0	0	0	0	1	0	2	0	0	0	
31	Almacén de producto terminado	Coordinador a de almacén	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2	
32	Almacén de materia prima	Operador de montacargas	1	2	0	0	2	2	2	1	1	0	1	1	0	0	0	1	0	2	2	1	2	
33	Almacén de materia prima	Operador de montacargas	1	1	0	0	2	2	2	1	1	0	0	1	0	0	0	1	0	2	2	1	2	
34	Almacén piso planta	Operador de control de materiales	2	2	0	0	2	2	1	1	1	2	0	0	2	2	0	1	1	2	2	1	2	
35	Almacén de materia prima	Operador de montacargas	2	2	0	1	2	2	2	1	2	0	2	0	0	2	0	0	1	2	1	2	2	
36	AMP	Montacarguista	2	2	0	1	2	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2	0	2		

ANEXO n° 7: Resultados de fiabilidad de sobrecarga laboral

RELIABILITY

```
/VARIABLES=Pregl0 Pregl1 Pregl2 Pregl3 Pregl4
/SCALE('Sobrecarga Laboral') ALL
/MODEL=ALPHA.
```

**Fiabilidad**

**Escala: Sobrecarga Laboral**

**Resumen de procesamiento de casos**

		N	%
Casos	Válido	36	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	36	100,0

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

**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,620	5

## ANEXO n° 8: Resultados de fiabilidad de Insatisfacción laboral

```
RELIABILITY
/VARIABLES=Preg15 Preg16 Preg17 Preg18 Preg19
/SCALE('Insatisfacción laboral') ALL
/MODEL=ALPHA.
```

### → Fiabilidad

[Conjunto\_de\_datos1] C:\Users\Enrique\Documents\Documentos\UPN\Semestre 2020-II\Tesis Trujillo\data.sav

### Escala: Insatisfacción laboral

#### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	36	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	36	100,0

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

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,430	5

ANEXO n° 9: Resultados de fiabilidad de trastorno del sueño

RELIABILITY

```
/VARIABLES=Preg20 Preg21 Preg22 Preg23
/SCALE('Transtorno del Sueño') ALL
/MODEL=ALPHA.
```

➔ **Fiabilidad**

**Escala: Trastorno del Sueño**

**Resumen de procesamiento de casos**

		N	%
Casos	Válido	36	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	36	100,0

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

**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,576	4

ANEXO n° 10: Validación del instrumento

16	¿La empresa para la que trabaja, le ofrece algún reconocimiento por alcanzar sus objetivos?	Si	En ocasiones	No
17	¿Se siente satisfecho/a con los logros obtenidos a nivel personal y grupal en la empresa?	Si	Ni de acuerdo ni desacuerdo	No
18	¿Está contento/a con las oportunidades de crecimiento profesional de la línea de carrera en la empresa?	Si	En ocasiones	No
19	¿Confía en los miembros de su equipo?	Si	En ocasiones	No
20	¿Su jornada laboral tiene turnos rotativos?	Si	En ocasiones	No
21	En caso de haber marcado sí, a la pregunta N° 19, ¿considera que los turnos rotativos le generan problemas para dormir?	Si	En ocasiones	No
22	¿Siente que no puede concentrarse en sus labores por la falta de sueño?	Si	En ocasiones	No
23	¿Cuántas horas duerme al día?	Menos de 08 horas	08 horas	08 horas a más

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y nombres del/la validador/a : Soto Montalva, Rocio del Carmen
- 1.2. Grado Académico : Licenciada
- 1.3. Institución donde labora : Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (MIDIS)
- 1.4. Especialidad del validador : Psicología
- 1.5. Título de la investigación : El nivel del estrés laboral de los colaboradores de una planta de producción de productos sanitarios
- 1.6. Autor del instrumento : Andres Gustavo Trujillo Asencios
- 1.7. Variable N° 1 : Características básicas del puesto de trabajo
- 1.8. Variable N° 2 : Estrés laboral

II. CRITERIOS PARA LA VALIDACIÓN



De acuerdo con el formato adjunto líneas abajo, se solicita completar los campos Relevancia, Coherencia y Calidad indicando del 1 – 4 el criterio que corresponda. Adicionalmente, en el caso de realizar sugerencias contemplarlas en el espacio disponible para las mismas.

A continuación, los criterios de evaluación:

- a. **Relevancia:** Las preguntas son relevantes para la sustentación del trabajo.  
**1: Nada relevante    2: Poco relevante    3: Relevante    4: Totalmente relevante**
- b. **Coherencia:** Las preguntas son coherentes con lo que se desea investigar en la tesis.  
**1: Nada coherente    2: Poco coherente    3: Coherente    4: Totalmente coherente**
- c. **Claridad:** Las preguntas tienen la claridad necesaria para ser respondidas.  
**1: Nada claro    2: Poco claro    3: Claro    4: Totalmente claro**

#### VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

N°	Preguntas	Relevancia			Coherencia			Calidad			Observaciones y/o comentarios
01	Escriba el nombre del área donde trabaja			4			4			4	—
02	¿Cuál es el nombre de su puesto de trabajo?			4			4			4	—
03	¿Tiene horario flexible? En caso de haber respondido sí a la pregunta N° 03, ¿considera que la flexibilidad de horario brinda mayor productividad y responsabilidad del empleado?			4			4			4	—
04				4			4			4	—





ANEXO n° 11: Validación del instrumento



**INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO DE MEDICIÓN**

**I. DATOS GENERALES**

- 1.1. Apellidos y nombres del/la validador/a : Cristian Joel Martínez Agama  
1.2. Grado Académico : Magíster  
1.3. Institución donde labora : Docente Universidad Privada del Norte - Sede  
1.4. Especialidad del validador : Máster en Dirección de Empresas  
1.5. Título de la investigación : El nivel del estrés laboral de los colaboradores de una planta de producción de productos sanitarios  
1.6. Autor del Instrumento : Andres Gustavo Trujillo Asencios  
1.7. Variable N° 1 : Características básicas del puesto de trabajo  
1.8. Variable N° 2 : Estrés laboral

**II. CRITERIOS PARA LA VALIDACIÓN**

De acuerdo con el formato adjunto líneas abajo, se solicita completar los campos Relevancia, Coherencia y Calidad indicando del 1 – 4 el criterio que corresponda. Adicionalmente, en el caso de realizar sugerencias contemplarlas en el espacio disponible para las mismas.

A continuación, los criterios de evaluación:

- a. Relevancia: Las preguntas son relevantes para la sustentación del trabajo.  
1: Nada relevante    2: Poco relevante    3: Relevante    4: Totalmente relevante
- b. Coherencia: Las preguntas son coherentes con lo que se desea investigar en la tesis.  
1: Nada coherente    2: Poco coherente    3: Coherente    4: Totalmente coherente
- c. Claridad: Las preguntas tienen la claridad necesaria para ser respondidas.  
1: Nada claro    2: Poco claro    3: Claro    4: Totalmente claro

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

N°	Preguntas	Relevancia				Coherencia				Calidad				Observaciones y/o comentarios
01	Escriba el nombre del área donde trabaja			4				4					4	
02	¿Cuál es el nombre de su puesto de trabajo?			4				4					4	
03	¿Tiene horario flexible?			4				4					4	
04	En caso de haber respondido sí a la pregunta N° 03. ¿considera que la flexibilidad de horario brinda mayor productividad y responsabilidad del empleado?			4				4					4	
05	¿Usted realiza teletrabajo?			4				4					4	
06	En caso de haber respondido sí a la pregunta N° 05. ¿considera que el teletrabajo ha mejorado su productividad?			4				4					4	
07	¿Recibe la capacitación necesaria para desempeñar correctamente su trabajo?			4				4					4	
08	¿La empresa donde usted trabaja, cuenta con un programa de capacitación mensual, bimestral, trimestral, semestral o anual?			4				4					4	
09	En caso de haber respondido sí a la pregunta N°08, ¿a usted lo evalúan en función de la capacitación que le brinda la empresa para la que trabaja?			4				4					4	
10	¿Siente que tiene sobrecarga en el trabajo?			4				4					4	
11	¿Siente que se estresa o tenso/a?			4				4					4	



## ANEXO n° 12: Validación del instrumento

### INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

#### I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del validador: Armando Ulises Baltazar Melgarejo
- 1.2. Grado Académico: Magíster
- 1.3. Institución donde labora: American Council on Education
- 1.4. Especialidad del validador: Lic. Psicología con Mención en Psicología Social-Organizacional
- 1.5. Título de la investigación: El nivel del estrés laboral de los colaboradores de una planta de producción de productos sanitarios
- 1.6. Autor del Instrumento: Andres Gustavo Trujillo Asencios
- 1.7. Variable N° 1: Características básicas del puesto de trabajo
- 1.8. Variable N° 2: Estrés laboral

#### II. CRITERIOS PARA LA VALIDACIÓN

De acuerdo con el formato adjunto líneas abajo, se solicita completar los campos Relevancia, Coherencia y Calidad indicando del 1 – 4 el criterio que corresponda. Adicionalmente, en el caso de realizar sugerencias contemplarlas en el espacio disponible para las mismas.

A continuación, los criterios de evaluación:

- a. **Relevancia:** Las preguntas son relevantes para la sustentación del trabajo.  
 1: Nada relevante    2: Poco relevante    3: Relevante    4: Totalmente relevante
- b. **Coherencia:** Las preguntas son coherentes con lo que se desea investigar en la tesis.  
 1: Nada coherente    2: Poco coherente    3: Coherente    4: Totalmente coherente
- c. **Claridad:** Las preguntas tienen la claridad necesaria para ser respondidas.  
 1: Nada claro    2: Poco claro    3: Claro    4: Totalmente claro

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Nº	Preguntas	Relevancia				Coherencia				Claridad				Observaciones y/o comentarios
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
1	¿Cuál es su área de trabajo?				X				X				X	
2	¿Cuál es su puesto de trabajo?				X			X					X	Sería importante conocer el tiempo que lleva en el puesto de trabajo. Alguien que recién inicia en el puesto no va a tener la misma percepción de alguien que lleva años en el puesto.
3	¿Tiene horario flexible?			X			X				X			Sería importante saber el número aproximado de horas trabajadas a la semana y/o si su trabajo requiere trabajar horas extra.
4	En caso de haber respondido sí en la pregunta anterior ¿Considera que la flexibilidad de horario ofrece mayor productividad y responsabilidad del empleado?			X			X			X				Esta pregunta tiene dos salientes "productividad" y "responsabilidad", sería mejor separarlas porque una no implica a la otra, necesariamente.
5	¿Usted realiza teletrabajo?			X			X				X			



		1				2				3				4			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
6	En caso de haber respondido sí en la pregunta anterior ¿Usted cree que el teletrabajo ha mejorado su productividad?			X				X									X
7	¿Recibe la capacitación necesaria para desempeñar correctamente su trabajo?			X				X									X
8	¿Se cuenta con un programa de capacitación mensual, bimestral, trimestral, semestral o anual?			X				X					X				
9	¿A usted lo evalúan en función de su capacitación?			X				X					X				
10	¿Siente que tiene sobrecarga en el trabajo?				X				X								X
11	¿Siente que se estresa o está tenso?				X				X				X				
12	¿Qué es lo primero que hace al iniciar sus labores del día?	X				X						X					
13	¿Le da el tiempo para cumplir todas sus tareas durante el día?	X				X						X					
14	En caso de no darse abasto, ¿Qué hace?	X				X						X					
15	¿Considera que su trabajo está bien remunerado?			X				X				X					

Esta pregunta debe dividirse y darle opciones para que la persona identifique el tipo de capacitaciones que recibe (mensual, bimestral, etc.)

El "estar tenso" puede ser un SINTOMA del estrés, pero no implica que la persona sufra de estrés. Mejorar el fraseo de esta pregunta.

No hay claridad en cómo este ítem se vincula a "sobrecarga laboral"

Esta pregunta apunta más a la gestión del tiempo del empleado y no a sobrecarga laboral.

Replantear esta pregunta. Lo que va a suceder es que los sesgos de los encuestados tienden a considerar que están "mal remunerados" y esto se va a dar una mala aproximación al constructo a evaluar.

16	¿La empresa les ofrece algún reconocimiento por alcanzar sus objetivos?		X			X		X		¿Qué se debe entender por "reconocimiento"? Puede ir desde salir temprano un día hasta darle bonos. Poca claridad en este ítem.
17	¿Se siente satisfecho con los logros obtenidos a nivel personal y grupal de la empresa?			X			X	X		Similar a la pregunta 15, el ítem denota sesgos para con la respuesta. Además, se recomienda separar la percepción de logro individual de la grupal ya que son dos aspectos diferentes.
18	¿Está contento con las oportunidades de crecimiento de la línea de carrera en la empresa?		X			X			X	
19	¿Confía en los miembros de su equipo?	X			X			X		La percepción de confianza en el otro no es un indicador de satisfacción laboral. Se recomienda afinar la pregunta.
20	¿Su trabajo es rotativo?		X			X		X		Entiendo que esto se refiere a HORARIOS rotativos, incluir el término en la pregunta.
21	En caso de haber marcado sí, en la pregunta anterior ¿Considera que el horario rotativo le genera problemas para dormir?		X			X			X	
22	¿Siente que no puede concentrarse en sus labores por la falta de sueño?		X			X			X	Reformular esta pregunta ya que lo que se busca ahondar es cómo afecta la falta de sueño en la concentración y no al revés.
23	¿Cuántas horas duerme por día?		X			X			X	El número de horas que una persona duerme al día no es determinante para asumir que tiene "problemas de sueño". Hay personas que pueden dormir 4 horas y ser totalmente funcionales.

COMENTARIOS GENERALES: Para la medición se recomienda utilizar escalas Likert y que los enunciados sean explicativos y no Interrogativos. Asimismo, sería importante reconsiderar la definición operativa y dimensiones de evaluación del Estrés Laboral ya que hay ítems que no necesariamente se aproximan a medir la variable.

*ABaltazarM*

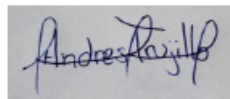
Firma del Experto Informante

DNI 44213266 / Tel. +1 860-502-4959

ANEXO n° 13: Carta de presentación a la empresa



Yo Andres Gustavo Trujillo Asencios identificado con DNI 46753389, en mi calidad de bachiller de la carrera de Administración de Negocios Internacionales de la universidad Privada del Norte me dirijo a su persona para presentarme y comentarle que estoy realizando una investigación sobre el tema "IMPACTO DEL ESTRÉS EN LA PRODUCTIVIDAD DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA" solicito a su persona me brinde autorización para aplicar encuestas a los empleados del área correspondiente.



Firma del Egresado  
DNI: 46753389