



FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración

“ESTRÉS LABORAL Y PRODUCTIVIDAD EN LOS
TRABAJADORES DE UNA EMPRESA DE
LIMPIEZA Y MANTENIMIENTO DEL DISTRITO
DE SANTIAGO DE SURCO, LIMA, PERÚ, 2019”

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciada en Administración

Autora:

Sheila Catheryn Pino Alor

Asesor:

Mg. Héctor Torres Oporto

Lima - Perú

2021

ACTA DE AUTORIZACIÓN PARA SUSTENTACIÓN DE TESIS

El asesor Mg. Héctor Torres Oporto, docente de la Universidad Privada del Norte, Facultad de Negocios, Carrera profesional de **ADMINISTRACIÓN**, ha realizado el seguimiento del proceso de formulación y desarrollo de la tesis de los estudiantes:

- Sheila Catheryn Pino Alor

Por cuanto, **CONSIDERA** que la tesis titulada: ESTRÉS LABORAL Y PRODUCTIVIDAD EN LOS TRABAJADORES DE UNA EMPRESA DE LIMPIEZA Y MANTENIMIENTO DEL DISTRITO DE SANTIAGO DE SURCO, LIMA, PERÚ, 2019 para aspirar al título profesional de: **Licenciado en Administración** por la Universidad Privada del Norte, reúne las condiciones adecuadas, por lo cual, AUTORIZA al o a los interesados para su presentación.

Ing. /Lic./Mg./Dr. Nombre y Apellidos
Asesor

ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS

Los miembros del jurado evaluador asignados han procedido a realizar la evaluación de la tesis de los estudiantes: Sheila Catheryn Pino Alor para aspirar al título profesional con la tesis denominada: ESTRÉS LABORAL Y PRODUCTIVIDAD EN LOS TRABAJADORES DE UNA EMPRESA DE LIMPIEZA Y MANTENIMIENTO DEL DISTRITO DE SANTIAGO DE SURCO, LIMA, PERÚ, 2019.

Luego de la revisión del trabajo, en forma y contenido, los miembros del jurado concuerdan:

Aprobación por unanimidad

Aprobación por mayoría

Calificativo:

Excelente [20 - 18]

Sobresaliente [17 - 15]

Bueno [14 - 13]

Calificativo:

Excelente [20 - 18]

Sobresaliente [17 - 15]

Bueno [14 - 13]

Desaprobado

Firman en señal de conformidad:

Ing./Lic./Dr./Mg. Nombre y
Apellidos
Jurado
Presidente

Ing./Lic./Dr./Mg. Nombre y
Apellidos
Jurado

Ing./Lic./Dr./Mg. Nombre y
Apellidos
Jurado

DEDICATORIA

Dedicado a Dios, mi familia y mi primo Bryan que está en el cielo.

AGRADECIMIENTO

A Dios, mi familia, mi asesor Héctor Torres Oporto, amigos y mi esposo que fue mi soporte en este camino.

TABLA DE CONTENIDOS

ACTA DE AUTORIZACIÓN PARA SUSTENTACIÓN DE TESIS	2
ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS	3
DEDICATORIA	4
AGRADECIMIENTO	5
ÍNDICE DE TABLAS	8
ÍNDICE DE FIGURAS	10
RESUMEN	11
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	12
1.1. Realidad problema	12
1.2. Formulación del problema	15
1.3. Justificación	17
1.4. Objetivos.....	19
1.5. Hipótesis.....	21
1.6. Marco Teórico.....	23
1.6.1. Antecedentes.....	23
1.6.1.1. Internacionales.....	23
1.6.1.2. Nacionales.....	26
1.6.2. Bases teóricas (desarrollo de la variable y sus dimensiones).....	28
CAPÍTULO II: METODOLOGÍA	39
2.1. Operacionalización de variables	39
2.2. Diseño de investigación	41
2.3. Tipo de investigación.....	41
2.4. Nivel de investigación.....	42
2.5. Enfoque de investigación.....	42
2.6. Unidad de estudio	42
2.7. Población	43
2.8. Muestra (muestreo o selección)	43
2.9. Técnicas, instrumentos y procedimientos de recolección de datos	44
2.10 Aspectos éticos.....	45
2.11. Validez variable “Productividad”	45
2.12. Métodos, instrumentos y procedimientos de análisis de datos	47
CAPITULO III: RESULTADOS	
3.Tratamiento estadístico e interpretación de figuras y tablas.....	48
3.1 Muestra.....	48
3.2 Análisis de confiabilidad para la variable “Estrés laboral”	48
3.3 Análisis de confiabilidad para la variable “Productividad”.....	49

ESTRÉS LABORAL Y PRODUCTIVIDAD EN LOS TRABAJADORES DE UNA EMPRESA.

3.4 Análisis de la variable estrés laboral según niveles.....	51
3.5 Análisis de la variable productividad según niveles.....	52
3.6 Análisis de la relación de la variable “Estrés laboral” y “Eficacia” de la variable “Productividad”.....	53
3.7 Análisis de la relación de la variable “Estrés laboral” y “Eficiencia” de la variable “Productividad”.....	54
3.8 Análisis de la relación de la variable “Estrés laboral” y “Efectividad” de la variable “Productividad”.....	54
3.9 Análisis de la relación de la variable “Productividad” y “Clima organizacional” de la variable “Estrés laboral”.....	55
3.10 Análisis de la relación de la variable “Productividad” y “Estructura organizacional” de la variable “Estrés laboral”.....	57
3.11 Análisis de la relación de la variable “Productividad” y “Territorio organizacional” de la variable “Estrés laboral”.....	59
3.12 Análisis de la relación de la variable “Productividad” y “Tecnología” de la variable “Estrés laboral”.....	60
3.13 Análisis de la relación de la variable “Productividad” y “Influencia de líder” de la variable “Estrés laboral”.....	61
3.14 Análisis de la relación de la variable “Productividad” y “Falta de cohesión” de la variable “Estrés laboral”.....	62
3.15 Análisis de la relación de la variable “Productividad” y “Respaldo de grupo” de la variable “Estrés laboral”.....	63
3.16 Contraste de hipótesis.....	65
3.16.1 Hipótesis General.....	65
3.16.2 Hipótesis Específicas.....	67

CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN, LIMITACIONES, CONCLUSIONES Y SUGERENCIA83

REFERENCIAS 93

ANEXOS

Validez de contenido de instrumentos por juicio de expertos.....	104
Cuestionario Evaluación de estrés laboral Modelo de la OIT –OMS.....	120
Matriz de consistencia de la variable estrés laboral y productividad.....	122

INDICE DE TABLAS

Tabla 1.....	48
Tabla 2.....	49
Tabla 3	53
Tabla 4.....	54
Tabla 5	55
Tabla 6	56
Tabla 7	57
Tabla 8	59
Tabla 9	60
Tabla 10	61
Tabla 11	61
Tabla 12	64

TABLAS DE CONTRASTE DE HIPOTESIS

Tabla 13	66
Tabla 14.....	68
Tabla 15.....	69
Tabla 16.....	70
Tabla 17.....	71
Tabla 18.....	74
Tabla 19.....	75
Tabla 20.....	77
Tabla 21	78
Tabla 22	80
Tabla 23	81

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Análisis de la Muestra	47
Figura 2. Análisis de la variable estrés laboral según niveles.....	50
Figura 3. Análisis de la variable productividad según niveles.....	51

RESUMEN

Esta tesis tiene por tema “Estrés laboral y productividad en los trabajadores de una empresa de limpieza y mantenimiento del distrito de Santiago de Surco, Lima, Perú, 2019”.

El tema fue elegido después de observar el descontento del personal ante el incumplimiento del contrato laboral firmado con la empresa, es decir, el incumplimiento del pago del sueldo y de horas extras, de no respetar las funciones de trabajo acordadas y la falta de entrega de implementos de trabajo, por mencionar algunas de las más importantes. Todos estos incumplimientos generaron una alta rotación de personal, pérdida de clientes y lógicamente un desbalance en la rentabilidad. Como consecuencia de ello se formula la siguiente interrogante que se convierte en pregunta de investigación: ¿Qué relación existe entre estrés laboral y productividad en los trabajadores de una empresa de limpieza y mantenimiento del distrito de Santiago de Surco, Lima, Perú, 2019?

Esta investigación de tipo descriptiva, transversal, correlacional y cuantitativa se divide en 4 partes. En la primera parte se presenta la introducción en donde se explica la realidad problemática y se plantea el objetivo general “Determinar la relación entre estrés laboral y productividad en los trabajadores de una empresa de limpieza y mantenimiento del distrito de Santiago de Surco, Lima, Perú, 2019”; en el segundo se menciona el diseño de la investigación, la técnica y los instrumentos utilizados; el tercer capítulo desarrolla los resultados de la investigación debidamente analizados; y por último en el cuarto como conclusión general se llega a confirmar la existencia de una relación entre estrés laboral y productividad.

Palabras clave: estrés, estrés laboral, productividad.

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad Problemática

Estrés es una palabra que tiene diferentes significados, por el lado académico, para el Diccionario de la Real Academia Española (2012) “es una tensión provocada por situaciones agobiantes que originan reacciones psicósomáticas o trastornos psicológicos a veces grave”. Por el lado médico, el fisiólogo y médico austrohúngaro Hans Selye (1936,1950) lo define como: “Un conjunto de respuestas fisiológicas inespecíficas (respuestas del sistema nerviosos simpáticos y de los sistemas neuroendocrinos corticosuprarrenales y medulosuprarrenal) a estímulos físicos externos o internos”.

¿Pero cómo se definiría el estrés laboral? según Coduti et al. (2013) lo describe como un desarrollo gradual que empieza con síntomas leves siendo estos la fatiga y el cansancio que no mejora y con el pasar de los años empeora. Además de ello hace hincapié en la repercusión económica que tiene el estrés laboral en las empresas provocando pérdidas, porque se empiezan a dar los absentismos, bajas médicas, el desánimo, el abandono de la profesión y la disminución de la productividad.

Revisando el origen de este tema tan interesante y delicado, se puede decir que, según Martin, et al. (2003) quien cita a (Buunk et al., 1998) indica que este tema se vuelve análisis de estudio específicamente en la segunda mitad del siglo XX. Además de ello menciona una publicación que fue pionera de este tipo de indagación siendo este el trabajo característico “El soldado Americano” escrito por los autores Star y Williams, De Vinney como también Suchman y por último Stouffer, 1949. Este fue una extensa investigación que se llevaba a cabo en la armada estadounidense durante la segunda guerra mundial, en donde

se consiguió resultados en donde se decía que podrían dar lugar a reclamos las afecciones de amenazas que sentían los soldados en ese momento, disminución de la motivación, tomando acciones como la rotación de las unidades militares para mitigar el estrés. No obstante, según French y Khan, (1962) en los últimos años cincuenta se promovió la investigación sobre el estrés ocupacional con el proyecto de investigación del Instituto para la investigación social de la Universidad de Michigan.

Es por ello que el estrés laboral es un problema social, porque trae consigo problemas de salud como trastornos cardiovasculares, pérdida de peso, ansiedad; convirtiéndose de esta manera en una amenaza física y mental. Además de ello, afecta los costos – beneficios de la empresa en donde la persona se desarrolla laboralmente, generando un descenso en la productividad y por tanto el incumplimiento de los objetivos económicos.

Así pues, se torna preocupante ya que es un tema de interés no solo de médicos, empresarios, sino de organismos gubernamentales nacionales e internacionales. En consecuencia, actualmente es considerado el mal del siglo XXI que puede afectar a cualquier País del mundo ya sea desarrollado o subdesarrollado disminuyendo el PBI (Producto bruto interno) de entre 0.5% y 0.3%. Según Rodríguez (2015).

Analizando la realidad a nivel mundial se puede inferir que en Europa las cifras del estrés laboral, no distan de la realidad arriba mencionado, ya que según Mac Donald (2011), quien toma como referencia a la OMS (2009) indica que el país que sufre de mayor estrés laboral en países europeos como Alemania, Noruega y Suecia y Suiza con porcentajes que oscilan desde 28%,31% y 68% respectivamente. Además de ello menciona que, a escala

internacional el estrés se manifiesta en países con un desarrollo exitoso, encontrándose un grupo de 5% al 10% que lo sufren.

No obstante, las cifras en el Perú también son alarmantes, porque de acuerdo con la encuesta del Instituto Integración en el año 2015, hecha a 2,200 habitantes en diecinueve departamentos seis de cada diez peruanos señalaron que su vida ha sido estresante en un periodo al menos. Ello debido a la crisis política y económica en donde solo algunos grupos se benefician haciendo más pobre al pobre, en donde el 68% de peruanos al no tener los medios económicos no han podido asumir sus necesidades básicas alguna vez en los últimos doce meses. Por esta razón una de las principales fuentes de estrés son las dificultades económicas con un 64%. Rpp noticias (2015).

Por otro lado, se tiene a la productividad una palabra muy usada en estos momentos de depresión económica en el Perú y el mundo, que se define según Norman V Loayza (2016), como la compilación de cuatro componentes fundamentales siendo estas: la innovación, la educación, la eficiencia y la infraestructura física e institucional. Esta combinación y ejecución estratégica hace que la productividad sea un vehículo para lograr el crecimiento esperado. Esto último mencionado tiene a colación con Easterly y Levine (2001) en donde elaboraron un estudio en donde ratifica que el crecimiento de un país lo determina la productividad.

Según el Banco Mundial (2020), en los años 2002 al 2013 el Perú tuvo el mejor crecimiento económico con una tasa del PBI de 6 % anual, reduciendo así los márgenes de

la pobreza de manera sostenida. Sin embargo, ya en los años 2014 al 2019 empezó a verse el decaimiento de la economía con un 3.1 % anual, siendo la causa principal la caída del precio internacional de las materias primas, entre ellas el cobre, siendo este último el primer producto de exportación del país. Pero lo peor se vendría el 2020 con la infestación del coronavirus en todo el mundo llamada así pandemia, generando un rápido retroceso en el empleo formal, numerosos despidos, innumerables muertes y daños psicológicos. Llevándonos a una desaceleración de la economía nunca antes visto, cayendo así el PBI en un 17.4 % en el primer trimestre del año 2020.

Por consiguiente, se considera éste un tema crucial por investigar, eligiéndose para ello una Empresa del rubro de limpieza y mantenimiento, en donde se pone en manifiesto el estrés laboral y su repercusión en la productividad de los colaboradores. Tal es así que debido a ello la empresa, no está cumpliendo con su misión de “Brindar un servicio oportuno y eficiente para la satisfacción de los objetivos y metas de nuestro cliente” ya que ha disminuido la productividad de un 90% a un 40%, ocasionando la pérdida del 50% de clientes, por el bajo rendimiento y además de ello una crisis económica muy grave en la empresa.

1.2. Formulación del problema

- ¿Qué relación existe entre estrés laboral y productividad en los trabajadores de una empresa de limpieza y mantenimiento del distrito de Santiago de Surco, Lima, Perú, 2019?

1.2.1 Problemas específicos

- ¿Qué relación existe entre estrés laboral y eficacia en los trabajadores de una empresa de limpieza y mantenimiento del distrito de Santiago de Surco, Lima, Perú, 2019?

- ¿Qué relación existe entre estrés laboral y eficiencia en los trabajadores de una empresa de limpieza y mantenimiento del distrito de Santiago de Surco, Lima, Perú, 2019?

- ¿Qué relación existe entre estrés laboral y efectividad en los trabajadores de una empresa de limpieza y mantenimiento del distrito de Santiago de Surco, Lima, Perú, 2019?

- ¿Qué relación existe entre productividad y clima organizacional en los trabajadores de una empresa de limpieza y mantenimiento del distrito de Santiago de Surco, Lima, Perú, 2019?

- ¿Qué relación existe entre productividad y estructura organizacional en los trabajadores de una empresa de limpieza y mantenimiento del distrito de Santiago de Surco, Lima, Perú, 2019?

- ¿Qué relación existe entre productividad y territorio organizacional en los trabajadores de una empresa de limpieza y mantenimiento del distrito de Santiago de Surco, Lima, Perú, 2019?

- ¿Qué relación existe entre estrés productividad y tecnología en los trabajadores de una empresa de limpieza y mantenimiento del distrito de Santiago de Surco, Lima, Perú, 2019?

- ¿Qué relación existe entre productividad e influencia del líder en los trabajadores de una empresa de limpieza y mantenimiento del distrito de Santiago de Surco, Lima, Perú, 2019?

- ¿Qué relación existe entre productividad y falta de cohesión en los trabajadores de una empresa de limpieza y mantenimiento del distrito de Santiago de Surco, Lima, Perú, 2019?

- ¿Qué relación existe entre productividad y respaldo de grupo en los trabajadores de una empresa de limpieza y mantenimiento del distrito de Santiago de Surco, Lima, Perú, 2019?

1.3. Justificación

Para ello tomaré como referencia los cinco criterios que, según Hernández Sampieri, R (2014), son sumamente importantes:

- **Conveniencia:** Esta tesis tiene como variables al estrés laboral y productividad, dos palabras muy importantes, pero poco estudiadas en el rubro de mantenimiento industrial o limpieza y mantenimiento, a pesar que el estrés laboral impacta de manera negativa en la productividad conllevando a la reducción de la rentabilidad de una empresa. Es por eso

que se hace necesario que exista en el mundo académico información sustentada científicamente, que permita afrontar estos problemas en las empresas.

- **Relevancia social:** Al ser considerado el estrés laboral como un mal del siglo XXI según Rodríguez (2015), es importante analizarlo, pues no solo se demostrará que afecta a un grupo de trabajadores de un solo rubro, sino que su impacto se pueda dar en otros ambientes de trabajo poco conocido. Además, de ello se podrá evitar futuros problemas de salud como trastornos cardiovasculares, pérdida de peso, ansiedad, elevando así la calidad de vida del trabajador.
- **Implicaciones prácticas:** Esta investigación contribuirá a disminuir o controlar el estrés laboral de estos trabajadores mejorando así la productividad, ya que se brindará información que le permitirá tomar decisiones sobre las formas de trabajo, como también se conocerá los puntos en que se debe trabajar de manera estratégica. Creándose así conciencia en los empresarios sobre esta problemática que sucede en las empresas.
- **Valor teórico:** Esta investigación servirá como modelo para futuros estudios con la misma problemática, en donde se logrará entender como ambas variables puede afectar a todo un equipo de trabajo, reflejándose en su productividad del día a día.
- **Utilidad metodológica:** Para la obtención de los resultados de esta investigación se usará el software Spss 25.00 IBM, que contribuirá a tener resultados exactos y fiables, reduciendo además el tiempo del mismo. Por otro lado, se apoyará a conceptos académicos ya planteados por autores de renombre como Coduti et al. (2013), en donde menciona la repercusión económica que tiene el estrés laboral en las empresas provocando pérdidas, porque se empiezan a dar los absentismos, bajas médicas, el desánimo, el abandono de la profesión y la disminución de la productividad.

1.4. Objetivos

1.4.1. Objetivo general

- Determinar la relación entre estrés laboral y productividad en los trabajadores de una empresa de limpieza y mantenimiento del distrito de Santiago de Surco, Lima, Perú, 2019.

1.4.2. Objetivos específicos

- Determinar la relación que existe entre estrés laboral y eficacia en los trabajadores de una empresa de limpieza y mantenimiento del Santiago de Surco, Lima, Perú, 2019.
- Determinar la relación que existe entre estrés laboral y eficiencia en los trabajadores de una empresa de limpieza y mantenimiento del Santiago de Surco, Lima, Perú, 2019.
- Determinar la relación que existe entre estrés laboral y efectividad en los trabajadores de una empresa de limpieza y mantenimiento del Santiago de Surco, Lima, Perú, 2019.
- Determinar la relación que existe entre productividad y clima organizacional en los trabajadores de una empresa de limpieza y mantenimiento del distrito de Santiago de Surco, Lima, Perú, 2019.

ESTRÉS LABORAL Y PRODUCTIVIDAD EN LOS TRABAJADORES DE UNA EMPRESA.

- Determinar la relación que existe entre productividad y estructura organizacional en los trabajadores de una empresa de limpieza y mantenimiento del distrito de Santiago de Surco, Lima, Perú, 2019.

- Determinar la relación que existe entre productividad y territorio organizacional en los trabajadores de una empresa de limpieza y mantenimiento del distrito de Santiago de Surco, Lima, Perú, 2019.

- Determinar la relación que existe entre estrés productividad y tecnología en los trabajadores de una empresa de limpieza y mantenimiento del distrito de Santiago de Surco, Lima, Perú, 2019

- Determinar la relación que existe entre productividad e influencia del líder en los trabajadores de una empresa de limpieza y mantenimiento del distrito de Santiago de Surco, Lima, Perú, 2019.

- Determinar la relación que existe entre productividad y falta de cohesión en los trabajadores de una empresa de limpieza y mantenimiento del distrito de Santiago de Surco, Lima, Perú, 2019.

- Determinar la relación que existe entre productividad y respaldo de grupo en los trabajadores de una empresa de limpieza y mantenimiento del distrito de Santiago de Surco, Lima, Perú, 2019.

1.5. Hipótesis

1.5.1. Hipótesis general

- Existe relación entre estrés laboral y productividad en los trabajadores de una empresa de limpieza y mantenimiento del distrito de Santiago de Surco, Lima, Perú, 2019.

1.5.2. Hipótesis específicas

- Existe relación entre estrés laboral y eficacia en los trabajadores de una empresa de limpieza y mantenimiento del Santiago de Surco, Lima, Perú, 2019.
- Existe relación entre estrés laboral y eficiencia en los trabajadores de una empresa de limpieza y mantenimiento del Santiago de Surco, Lima, Perú, 2019.
- Existe relación entre estrés laboral y efectividad en los trabajadores de una empresa de limpieza y mantenimiento del Santiago de Surco, Lima, Perú, 2019.
- Existe relación entre productividad y clima organizacional en los trabajadores de una empresa de limpieza y mantenimiento del distrito de Santiago de Surco, Lima, Perú, 2019.
- Existe relación entre productividad y estructura organizacional en los trabajadores de una empresa de limpieza y mantenimiento del distrito de Santiago de Surco, Lima, Perú, 2019.

- Existe relación entre productividad y territorio organizacional en los trabajadores de una empresa de limpieza y mantenimiento del distrito de Santiago de Surco, Lima, Perú, 2019.
- Existe relación entre estrés productividad y tecnología en los trabajadores de una empresa de limpieza y mantenimiento del distrito de Santiago de Surco, Lima, Perú, 2019.
- Existe relación entre productividad e influencia del líder en los trabajadores de una empresa de limpieza y mantenimiento del distrito de Santiago de Surco, Lima, Perú, 2019.
- Existe relación entre productividad y falta de cohesión en los trabajadores de una empresa de limpieza y mantenimiento del distrito de Santiago de Surco, Lima, Perú, 2019.
- Existe relación entre productividad y respaldo de grupo en los trabajadores de una empresa de limpieza y mantenimiento del distrito de Santiago de Surco, Lima, Perú, 2019.

1.6.Marco teórico

1.6.1. Antecedentes

1.6.1.1 Antecedentes Internacionales

(Ibarra, 2019) en la ciudad de Guatemala, en una tesis para la obtención del Grado Académico de Maestro en Ciencia de la Facultad de Ciencias Económicas, sustentó la tesis titulada “Estrés laboral y su impacto en la satisfacción de personal operativo de plantas empacadoras de la Costa Sur” de la Universidad San Carlos. Teniendo como objetivo general: Analizar la relación de los niveles de estrés, satisfacción laboral del personal operativo de plantas empacadoras Costa Sur. Desarrolló una investigación descriptiva correlacional, explicativa y de enfoque cuantitativo, la técnica utilizada fue la encuesta. En donde concluye que a pesar que los niveles intermedio y alto de estrés existen en sus colaboradores estos no tienen efecto en la satisfacción laboral.

(Cruz, 2017) en la ciudad de Ambato de Ecuador, en una tesis para la obtención del grado académico de Magíster de la facultad de Ciencias Administrativas, sustentó la tesis titulada: “Satisfacción laboral y su incidencia en la productividad de laboratorios Laturi CIA LTDA”, de la Universidad Técnica de Ambato. Teniendo como objetivo general: Analizar la Satisfacción Laboral y su incidencia en la Productividad de la Empresa Laboratorios Laturi Cía. Ltda., con el fin de cumplir con los requerimientos solicitados por los clientes. Desarrolló una investigación de enfoque cualitativo, de tipo exploratoria, descriptivo y correlacional, la técnica utilizada fue la encuesta. En donde colige que la productividad se ve impactada de manera directa por satisfacción laboral.

(García Alvear, 2016), en la ciudad de Cuenca, en una tesis para la obtención del título de Magister en Seguridad e Higiene Industrial de la facultad de Ciencias Química, sustentó la tesis titulada “Estudio del estrés laboral en el personal administrativo y trabajadores de la Universidad de Cuenca 2015”, teniendo como objetivo general: Proponer directrices generales a las autoridades de la Universidad de Cuenca para eliminar los riesgos evitables y disminuir los no evitables mediante la implantación de medidas de promoción y protección del riesgo de estrés en el personal administrativo y trabajadores de la Universidad de Cuenca. Desarrolló una investigación Descriptiva, transversal, correlacional, con una muestra de 229 personas, usando como técnica la encuesta. En el que desprende que los trabajadores que ejercen funciones administrativas están en un riesgo mayor, por la probabilidad de desarrollar una enfermedad física mental.

(Rojas, Jaramillo 2016) en la ciudad de Quito, en una tesis para la obtención de título Magister en Dirección de Empresas, de la facultad de Gestión, sustentó la tesis titulada “Análisis de la modalidad de teletrabajo y su incidencia en la productividad laboral de las empresas privadas de la ciudad de Quito” de la Universidad Andina Simón Bolívar. Teniendo como objetivo general: Realizar un análisis de la modalidad de Teletrabajo y su incidencia en la productividad laboral de las empresas privadas de la ciudad de Quito. Desarrolló una investigación exploratoria, explicativa, cuantitativa y cualitativa, la técnica utilizada fue la encuesta. En donde concluye que existe una gran diferencia de productividad en los trabajadores que realizan sus funciones en forma presencial y remota, resaltando que estos últimos mencionados logran una excelente productividad, debido a factores involucrados con la motivación.

(Puerto, 2016) en la ciudad de Alicante, en una tesis para la obtención del grado de Doctor de la facultad de Enfermería, sustentó la tesis titulada: “Repercusión del estrés laboral sobre la atención de enfermería” de la Universidad de Alicante. Teniendo como objetivo general: Identificar los factores laborales estresantes del profesional de Enfermería en las Unidades Hospitalarias Médicas. Desarrolló una investigación descriptiva-analítica, incidental y prospectiva realizada con metodología cualitativa Delphi y metodología cuantitativa, se utilizó la técnica de la encuesta. En donde determina que efectivamente se ha logrado detectar que existen indicadores de estrés muy alto en los enfermeros, además de ello concluye que es vital que se propongan ideas que solucionen este hallazgo.

1.6.1.2 Antecedentes Nacionales

(Ayay Pinedo y Azan Rodríguez, 2018), en la ciudad de San Martín Tarapoto, en una tesis para el obtener el título profesional de Licenciado en Administración y Negocios Internacionales, sustentó la tesis titulada: “Relación del estrés laboral y el desempeño laboral en la cadena molinera Induamérica Trade SA – San Martín” de la Universidad Peruana Unión. Teniendo como objetivo general: Determinar la relación que existe entre el estrés laboral y el desempeño de los colaboradores de la cadena molinera Induamerica Trade S.A - San Martín. Desarrolló una investigación transversal no experimental, con una muestra de 64 personas, utilizando la técnica de la encuesta. Como conclusión determina que no hay una relación predominante entre las dos variables, es más enfatiza que los colaboradores pueden ejercer sus funciones con mucha dedicación y ahínco.

(Valverde Valencia, 2018), en la ciudad de Lima, en una tesis para obtención del título profesional de Licenciada en Administración de Empresas, de la facultad de Ciencias Empresariales, sustento la tesis titulada: “El estrés laboral y la productividad en la empresa Desing & Textiles Morales SAC, la Victoria, 2018” de la Universidad César Vallejo, teniendo como objetivo general: Determinar la relación entre el estrés laboral con la productividad de la empresa Desing & Textiles Morales SAC, 2018. Desarrolló una investigación de tipo aplicada, descriptiva, correlacional, de tipo de no experimental y con método hipotético - Deductivo, con una población de 40 personas, utilizando la técnica de la encuesta. En donde concluye que, existe una correlación positiva considerable entre el estrés

laboral y la productividad de los colaboradores.

(Acuña Cochachi, 2018) en la ciudad de Lima, en una tesis para la obtención del título profesional de Licenciado de Administración, de la facultad de Ciencias Empresariales, sustentó la tesis titulada: “Estrés laboral y su relación con la productividad de los trabajadores en la Empresa Mass Ventas Company, la Victoria, 2018” de la Universidad César Vallejo. Teniendo como objetivo general: Determinar la relación entre el estrés laboral y la productividad de los trabajadores en la empresa Mass Ventas Company, la Victoria 2018. Desarrolló una investigación descriptiva, transversal, cuantitativo, con una población de 60 personas, utilizando la técnica de encuesta. En donde colige que, existe un grado de relación muy fuerte entre ambas variables.

(Ruiz Aguilar y Vega Cóndor, 2016) en la ciudad de Lima, en una tesis para la obtención del título profesional de Licenciado en Gestión, sustentaron la tesis titulada: “Influencia del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores de una empresa de venta y servicios industriales” de la Pontificia Universidad Católica del Perú, teniendo como objetivo general: conocer cómo influye el estrés laboral en el desempeño de los trabajadores administrativos de rango medio, de una empresa de venta y servicios industriales. Desarrolló una investigación descriptiva y correlacional con una población de 362 personas, se utilizó la técnica de la encuesta. Finalmente concluye que hay un impacto desfavorable del estrés laboral y el desempeño, a pesar de ello el trabajador realiza su labor sin inconvenientes.

(Tejada, 2018), en la ciudad de Trujillo, en una tesis para la obtención del grado académico de Maestro en Administración de Negocios - MBA, sustentó la tesis titulada “El estrés laboral y su relación con la productividad de los colaboradores en las salas de entretenimiento y tragamonedas de la corporación PJ en la ciudad de Trujillo en el año 2018”, de la universidad César Vallejo, teniendo como objetivo general: Determinar la relación entre el estrés laboral y la productividad de los colaboradores en las salas de entretenimiento y tragamonedas de la corporación PJ en la ciudad de Trujillo en el año 2018. Desarrolló una investigación no experimental, transversal, correlacional, con una muestra de 210 colaboradores, utilizando la técnica de la encuesta. En donde determina que el estrés y Productividad posee una relación negativa o también llamada inversa siendo grandemente significativa, es decir al incrementar el estrés laboral menor será la productividad de los colaboradores. Además de ello colige que existe una relación inversa de las 7 dimensiones del estrés laboral con la variable productividad, es decir cuando los trabajadores poseen estrés laboral en estas dimensiones menor será su productividad.

1.6.2. Bases teóricas (desarrollo de la variable y sus dimensiones)

1.6.2.1 Estrés Laboral:

Aldrete Rodríguez (2016), quien cita a Selye (1936) indica que la OIT (Organismo Internacional del Trabajo) explica el estrés laboral de la siguiente forma:

El estrés es la respuesta física y emocional a un daño causado por un desequilibrio entre las exigencias observadas y los recursos y capacidades percibidas de un individuo para hacer frente a esas exigencias. El estrés relacionado con el trabajo está determinado por la organización del trabajo, el diseño del trabajo y las relaciones laborales, y tiene lugar cuando las exigencias del trabajo no se corresponden o exceden de las capacidades, recursos o necesidades del trabajador o cuando el conocimiento y las habilidades de un trabajador o de un grupo para enfrentar dichas exigencias, no coinciden con las expectativas de la cultura organizativa de una empresa.

(p.2)

Por otro lado, el Organismo Mundial de la Salud (OMS) lo define como “el conjunto de reacciones fisiológicas que prepara al organismo para la acción”, o por Lazarus como “el resultado de la relación entre el individuo y el entorno, evaluado por aquel como amenazante, que desborda sus recursos y pone en peligro su bienestar” (Slipak, 2006).

1.6.2.1.1 Teoría y modelos Según Luceño, M (2004), indica tres teorías que abordan el estrés laboral:

- La Teoría del ajuste Persona-Entorno (P-E) (Person Environment Fit Theory), se define como la evaluación de la interrelación del centro de trabajo del colaborador con sus propias características personales. Sin embargo, existen teorías resaltantes como el French y col (1974), en donde indica que desde la posición del trabajador

es muy importante que sus necesidades de poner en práctica sus habilidades y capacidades este acorde con lo que brinda su ambiente de trabajo y desde el lado de la empresa no haya discrepancia entre los requerimientos del empleo con las capacidades y destrezas del trabajador que tendría que poseer para desempeñar la posición.

- El Modelo Demanda-Control (Demand Control Model) (Karasek, 1979; Karasek y Theorell, 1990; Johnson y Johansson, 1991), sostiene que existen importantes orígenes de estrés que se hallan en dos características esenciales del trabajo: las demandas psicológicas del trabajo y el manejo que se posee del mismo. En cuanto a la primera característica hace mención a cuanto se labora, ya sea en implantar plazos, carga mental, confrontación. Por otro lado, en cuanto a la otra característica se refiere al control que se pueda tener en las tareas y las capacidades.

- El Modelo del desequilibrio Esfuerzo-Recompensa (Effort-Reward Imbalance model) (Siegrist, 1996, 1998), este modelo explica sobre el esfuerzo que el trabajador realiza en su puesto de trabajo y el estímulo que recibe de parte de la empresa. Además de ello indica que los estímulos podrían ser de carácter económico, motivacional y permanencia laboral. También enfatiza que, de no premiar el esfuerzo del trabajador con estos estímulos se produciría un incremento de tensión.

1.6.2.1.2 Episodios del estrés laboral:

Alarma: Según Atalaya, M (2001), indica que este primer episodio es cuando la persona encara una situación estresante produciéndole un alto nivel de angustia y adrenalina.

Resistencia: Según Atalaya, M (2001), indica que este segundo episodio es cuando los estresores que produjeron la situación de estrés empiezan a presionar a la persona, en donde ésta puede responder de manera positiva incrementando su productividad y creatividad o produciéndole daños fisiológicos y psicológicos.

Agotamiento: Según Atalaya, M (2001), indica que este tercer episodio es cuando las personas no logran superar el segundo episodio que es la “Resistencia”, generando en ellos cansancio, daños emocionales, problemas en la salud y en la conducta, como también la disminución del compromiso para con la Empresa.

1.6.2.1.3 Fuentes potenciales del estrés laboral:

Según Atalaya, M (2001) menciona que existen tres categorías según el Modelo de Cooper y Payne, en las que refiere las siguientes:

Factores ambientales: Entres los factores que destacan se encuentran las siguientes:

- **Incertidumbre económica:** Se refiere a todos los cambios en la política económica que generan en el individuo inseguridad y angustia.
- **Incertidumbre política:** Se refiere a los continuos cambios en la política de un País generando zozobra en el individuo.

- **Incertidumbre tecnológica:** Se refiere a las innovaciones tecnológicas y automatizaciones que se vuelven en una amenaza para el individuo ya que éste no tiene las habilidades o experiencia necesaria.

Factores organizacionales: Entre los factores que destacan se encuentran las siguientes:

- **Las demandas de las tareas:** Se trata de los indicadores concernientes al trabajo de una persona relacionándolo a la estructura del trabajo individual como: entorno laboral, diversificación de actividades y la disposición física del espacio laboral.
- **Las demandas del papel:** Se refiere a la intimidación que puede soportar una persona en función de su relación con el lugar de trabajo.
- **Demandas interpersonales:** Se refiere a las tensiones como causa de ausencia de apoyo social y las malas relaciones interpersonales.
- **La estructura Organizacional:** Se refiere a las discrepancias categóricas innegables en el lugar de trabajo, como también entre el reglamento interno y en lo que respecta a la toma de decisiones.
- **Liderazgo organizacional:** Rememora el modo administrativo de los directivos de la organización. Instaurando tensión entre los trabajadores

al poner objetivos no alcanzables, teniendo como consecuencia el termino de contrato de trabajadores.

Factores individuales: Entre los factores que destacan se encuentran los siguientes:

- **Los problemas familiares:** Se refiere a los problemas que se pueda tener entre las parejas, ya sean discusiones e incluso la ruptura de la relación; los problemas con la crianza de los hijos, estos se vuelven estresores que muy difícil se puede olvidar en el centro laboral.
- **Los problemas económicos:** Estos se dan independientemente del sueldo que ganen ya sea mayor o menor, porque las realidades y los estilos de vida de cada persona son distintos.

1.6.2.1.4 Síntomas del estrés:

Según Russek (2007) indica que las señales del estrés se manifiestan en diversos niveles ya sean psicológicos, físico y emocional:

Nivel físico:

1. Hormigueo en la parte del pecho
2. Palpitaciones
3. Sequedad en la boca
4. Rigidez muscular
5. Ausencia o incremento de apetito

6. Cansancio
7. Temblor corporal
8. Dificultad para respirar

Nivel Emocional:

1. Risa nerviosa
2. Beber o consumir cigarrillos con mayor constancia
3. Sueño excesivo o carencia de ello

Nivel psicológico:

1. Aflicción
2. Afán de llorar
3. Enojo
4. Pánico
5. Dificultad para tomar decisiones
6. Lentitud de pensamiento
7. Depresión

1.6.2.1.5 Consecuencias: Según Cano, A. (2002), indica que son diversas las consecuencias que se producen por el estrés laboral siendo estas los cambios de hábitos de salud, como fumar, beber o comer en exceso; las alteraciones del sistema nervioso e inmune, como cefalea, complicaciones cardiovasculares, problemas de digestión y sexual; cambios en la conducta, pensamiento o emociones.

1.6.2.2 Productividad:

Según Cequea Null (2011), quien cita a (Robbins & Judge, 2009) indica que “La productividad de la organización es el primer objetivo de los directivos y su responsabilidad”. Además de ello Cequea Null (2011), quien cita a Singh, (2008) refiere que “Los recursos son administrados por las personas, quienes ponen todos sus esfuerzos para producir bienes y servicios en forma eficiente, mejorando dicha producción cada vez más, por lo que toda intervención para mejorar la productividad en la organización tiene su génesis en las personas”. Según Chiavenato, I. (2009) refiere que:

La productividad de una organización es productiva cuando alcanza sus objetivos al transformar sus insumos o entradas en resultados cada vez mayores al costo más bajo posible. La productividad es una medida del desempeño que incluye la eficiencia y la eficacia. La eficiencia es el uso adecuado de los recursos disponibles, es decir, hace hincapié en los medios y los procesos. La eficacia es el cumplimiento de metas y objetivos perfectamente definidos; en este caso lo más importante son los fines y los resultados. Una empresa es eficaz cuando satisface con éxito las aspiraciones de sus clientes y es eficiente cuando lo hace con un costo bajo. Si una empresa mejora sus métodos y procesos tiende a aumentar su eficiencia. Si supera sus metas y objetivos eleva su eficacia. (p, 32)

Coll y Blasco (2006, p. 140) también definen la productividad como “la cantidad de producción obtenida por unidad de factores de producción usados para obtenerla”

1.6.2.2.1 Dimensiones de la productividad:

Dimensión psicológica: Según Cequea Null (2011) quien cita a (Quijano, 2006) lo explica de la siguiente manera:

Referida a la persona con necesidades individuales que satisfacer, con un propósito, que involucra todos los procesos psicológicos que se dan en la interioridad del individuo, producto de su historia, sus necesidades y expectativas. Los procesos individuales tienen inherencia en el bienestar, la satisfacción, la motivación para el trabajo y la vinculación a la organización y en su actitud hacia el aprendizaje y el cambio. Entre los aspectos psicológicos los más significativos e importantes en el comportamiento de las personas en la organización se encuentran: autoeficacia, percepción de equidad, claridad del rol, conflicto del rol, sobrecarga de trabajo, instrumentalidad, conciencia de resultados, conciencia de responsabilidad sobre los resultados, conciencia de significación del trabajo, percepción de apoyo social. (p, 31)

Dimensión psicosocial: Según Cequea Null (2011) quien cita a (Quijano, 2006) lo explica de la siguiente manera:

Referida a la actuación de las personas cuando se asocian con otros, para satisfacer necesidades comunes, involucra los procesos psicosociales que se dan en las personas, al interactuar entre ellas. Los procesos psicosociales tienen vinculación con el desempeño grupal o colectivo y el comportamiento humano en la organización, tales como el clima organizacional, el liderazgo y la cultura corporativa. Estos procesos tienen que ver con los fenómenos intragrupales que se producen dentro de los grupos de trabajo, así como los intergrupales, que se producen entre grupos. Ambos fenómenos afectan negativa o positivamente a la organización y por ende su desempeño. Asimismo, en la organización, se manifiestan procesos que afectan o inciden en los individuos y en los grupos, y están determinados por su marco estratégico. (p, 557)

1.6.2.2.2 Dimensiones de la productividad laboral: De acuerdo a Fuentes, (2012) plantea tres dimensiones, siendo estas las siguientes:

1. Eficiencia: Esta dimensión está relacionada al uso de los recursos que se da en la organización. Su objetivo principal es el cumplimiento de los presupuestos de gastos, el uso de las horas disponibles entre otros.
2. Efectividad: Esta dimensión mide el nivel de logro de las metas trazadas. Su objetivo principal es lograr el resultado no importando el costo que involucra.

3. Eficacia: Esta dimensión valora el efecto del producto o servicio que se presta. Su objetivo principal es lograr la satisfacción del cliente e impactar en el mercado.

CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

2.1. Operacionalización de variables

Variable: Estrés Laboral

Variable	Definición conceptual	Dimensión	Indicador	Escala de Valores	Niveles	Ítems
Estrés laboral	El Organismo Mundial de la Salud (OMS) lo define como “el conjunto de reacciones fisiológicas que prepara al organismo para la acción”, o por Lazarus como “el resultado de la relación entre el individuo y el entorno, evaluado por aquel como amenazante, que desborda sus recursos y pone en peligro su bienestar” (Slipak, 2006).	Territorio organizacional	Espacio privado de trabajo	Nunca (1)	Nivel bajo de estrés < 90	3,15,22
		Tecnología	Uso adecuado de la tecnología	Raras veces (2)		4,14,25
		Influencia del líder	Intervención y efectividad	Ocasionalmente (3)	Nivel Medio de Estrés 91-117	5,6,13,17
		Falta de cohesión	Notoriedad dentro del equipo de trabajo	Algunas veces (4)		7,9,18,21
		Respaldo del grupo	Respaldo de metas	Frecuentemente (5)	Estrés 118-153	8,19,23
		Estructura organizacional	Intervención y efectividad	Generalmente (6)	Nivel alto de estrés >154	2,12,16,24
		Clima organizacional	Estrategia organizativa	Siempre (7)		1,10,11,20

Fuente: Ivancevich, J.M y Matteson M.T (1989)

Variable: Productividad

Variable	Definición conceptual	Dimensión	Indicador	Escala de Valores	Nivel	Ítems
Productividad	Según Cequea Null (2011), quien cita a (Robbins & Judge, 2009) indica que “La productividad de la organización es el primer objetivo de los directivos y su responsabilidad”. Además de ello Cequea Null (2011), quien cita a Singh, (2008) refiere que “Los recursos son administrados por las personas, quienes ponen todos sus esfuerzos para producir bienes y servicios en forma eficiente, mejorando dicha producción cada vez más, por lo que toda intervención para mejorar la productividad en la organización tiene su génesis en las personas”	<p>Eficiencia</p> <p>Eficacia</p> <p>Efectividad</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Trabajo en equipo. - Uso correcto del equipo. - Evita amonestaciones. - Comparte información. - Exactitud en la entrega de trabajo - Conocimientos apropiados del puesto de trabajo. - Asume responsabilidades - Consulta información 	<p>Escasamente (1)</p> <p>A veces (2)</p> <p>Generalmente (3)</p> <p>Siempre (4)</p>	<p>Nivel bajo <52</p> <p>Nivel medio 53-57</p> <p>Nivel alto 58-75</p>	<p>1,4,5,6,7,9,11,13,18,19,20,22,23,24</p> <p>2,8,15,16,21</p> <p>3,10,12,14,17,25</p>

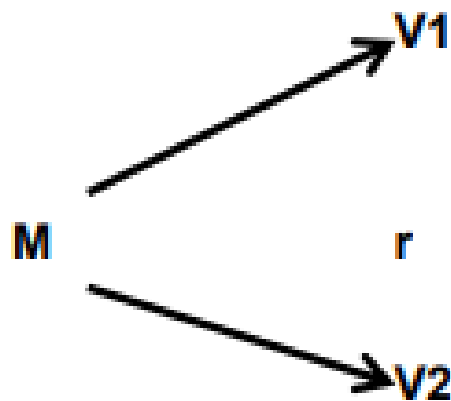
Fuente: Fuentes, S. (2012). Herrera, G. (2018)

2.2. Diseño de investigación

El diseño de la investigación será no Experimental – Transversal o transeccional. Según (Lui 2008 y Tucker, 2004) menciona que este tipo de diseño se da cuando se toman los datos en un momento único. Siendo el objetivo explicar las variables y examinar la repercusión e interrelación en un momento dado.

2.3 Tipo de investigación

En la presente investigación será de tipo Correlacional, que es definido por Hernández S, (2003) como un “tipo de estudio que tiene como propósito evaluar la relación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variable (en un contexto en particular)”.



Dónde:

M: Muestra

V1: Estrés laboral

V2: Productividad

r: relación

2.4 Nivel de investigación

El nivel de investigación será descriptiva que, según Hernández Sampieri, R (2014), lo define como la búsqueda de determinar propiedades y características transcendentales de cualquier manifestación que se trate.

2.5 Enfoque de investigación

Esta será cuantitativa que, según Hernández Sampieri, R (2014), lo define como la utilización de la obtención de datos para acreditar una hipótesis basado en la medición numérica y análisis estadísticos, con el objetivo de instaurar pautas de comportamiento y evidenciar teorías.

2.6 Unidad de estudio

Todos los trabajadores con cargo de operario de una empresa de limpieza y mantenimiento del distrito de Santiago de Surco.

2.7 Población

La población definida por Hernández Sampieri, R (2014), nos menciona que es un “conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones”. Por ello esta investigación, dirigida a la empresa de limpieza y mantenimiento del distrito de Santiago de Surco, estuvo conformada por una población de treinta (30) trabajadores, diez (10) mujeres y veinte (20) hombres, que tuvieron las características o especificaciones como: poseer el cargo de operario, tener estabilidad laboral, contar con una permanencia de más de 1 año de servicio, tener la disponibilidad para el llenado de la encuesta y la convicción de ser parte de este análisis. Se analizó esta población considerando los criterios de inclusión y exclusión que según Manzano y García (2016), mencionan que, al aplicar estos criterios suman de manera trascendental a la calidad del estudio y resultados de la investigación. Además de ello, se aplicó los instrumentos de la variable estrés laboral y productividad en su puesto de trabajo.

2.7 Muestra (muestreo o selección)

Según Hernández Sampieri, R (2014), indica que la muestra es en “esencia un subgrupo de la población”, sin embargo, según Daniel, W (1987), indica que efectivamente en los casos de población grande si es posible que se extraiga una cierta cantidad de muestra distinta al número de la población, sin embargo, aclara que cuando las poblaciones son pequeñas se toman en su totalidad. Es por ello que la población al ser reducido fue igual a la muestra. El tipo de muestreo será no probabilístico ya que, según Hernández Sampieri, R (2014), lo define como un procedimiento de selección orientado por las características de la investigación, además de ello menciona que se puede utilizar para investigaciones cuantitativas y cualitativas. Por ende, no se realiza

ningún procedimiento de muestreo.

Se tomaron en cuenta los siguientes criterios de inclusión y exclusión:

Criterios de inclusión:

- Trabajadores con cargo de operario de ambos géneros
- Trabajadores con cargo de operario de diferentes turnos
- Trabajadores con cargo de operario de asistencia regular
- Trabajadores con cargo de operario de treinta (30) y cincuenta (50) años de edad
- Trabajadores con cargo de operario que superen 1 año de labor.

Criterios de exclusión:

- Trabajadores con cargo de operario menores de 30 años de edad
- Trabajadores con cargo de operario con menos de 1 año trabajando para la empresa.

2.9 Técnicas, instrumentos y procedimientos de recolección de datos

En esta investigación la obtención de la información se utilizará la técnica llamada Encuesta”. Donde la variable “el estrés laboral” se aplicará a los trabajadores con cargo de operario y la de la variable “productividad” al jefe de área. El instrumento será el cuestionario elaborado por el Organismo Internacional de trabajo y la Organización mundial de la salud (OIT- OMS), validado por Ivancevich y Matteson, con una confiabilidad de 0,966 según el Coeficiente Alfa de Cronbach. Consta de veinticinco (25) preguntas agrupadas en siete (7) aéreas: Clima organizacional, estructura organizacional, territorio organizacional,

tecnología, influencia del líder, falta de cohesión y respaldo de grupo. Con cuatro (4) niveles: Bajo nivel de estrés, nivel intermedio, estrés y alto nivel de estrés. Y con respuestas como: Nunca, raras veces, ocasionalmente, algunas veces, frecuentemente, generalmente y siempre.

2.10 Aspectos Éticos:

Para la realización de las encuestas descritas líneas arriba, se entregaron de manera directa e impresa a las treinta (30) personas de la muestra, con una previa explicación del llenado correcto de la misma, con antelación se solicitó el permiso del jefe del área, contando ya con ello se procedió a programar las semanas y el horario en las que se desarrollarían. Se programó entre la tercera y cuarta semana del mes; a propuesta del jefe del área, quien además nos indicó que se realice en el horario de refrigerio. Pero para no afectar el descanso, la interrelación entre los trabajadores, se accedió que pudieran completar las encuestas en su hogar y entregarlas al día siguiente. Además de ello se le recalcó la confidencialidad de las respuestas que emitan en las encuestas.

2.11 Validez variable “Productividad”

Para la segunda variable “Productividad”, se utilizó el cuestionario que consta de veinticinco (25) preguntas validado por los siguientes profesionales:

- La Magister Zacarías Rojas María Nelly
- La Magister Trelles Gabriela

- El Magister Paulet Polanco Carlos Alberto

Dividida en tres (3) dimensiones: Eficiencia, Eficacia y Efectividad la cual tiene la siguiente escala de puntuación: (1 punto) escasamente, A veces (2puntos), Generalmente (3 puntos) y siempre (4 puntos). Las cuales fueron respondidas por el jefe de área.

En cuanto a la confiabilidad y validez se utilizó el cálculo de la confiabilidad por el método de Coeficiente Alfa de Cronbach:

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

Fuente: Soler Cárdenas, Silvio Faustino, & Soler Pons, Lisbet. (2012)

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

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

Fuente: Soler Cárdenas, Silvio Faustino, & Soler Pons, Lisbet. (2012)

2.12 Métodos, instrumentos y procedimientos de análisis de datos

Las encuestas tanto de la variable “Estrés laboral” como de “Productividad” se recogieron una vez fueron completadas y se guardaron en un sobre por separado. Luego, cada encuesta se enumeró en la parte superior derecha, para poder llevar un control al momento de ingresar de la información.

Una vez realizados todos estos pasos, se procedió a ingresar toda la información al Programa Estadístico SPSS 25.00, que permitió obtener resultados de confiabilidad del coeficiente Alfa de Cronbach. Por otro lado, datos estadísticos propios de la investigación, brindaron información de la prueba del coeficiente de Rho de Spearman, que ayudó a contrastar la hipótesis general y específica. También se utilizó el programa Excel para graficar información importante y pertinente para la investigación.

CAPÍTULO III: RESULTADOS

En este capítulo se mostrará todos los resultados obtenidos de la encuesta de la variable “Estrés laboral” y “Productividad” en los trabajadores de una empresa de limpieza y mantenimiento del distrito de Santiago de Surco, Lima, Perú, 2019.

3.1 Muestra

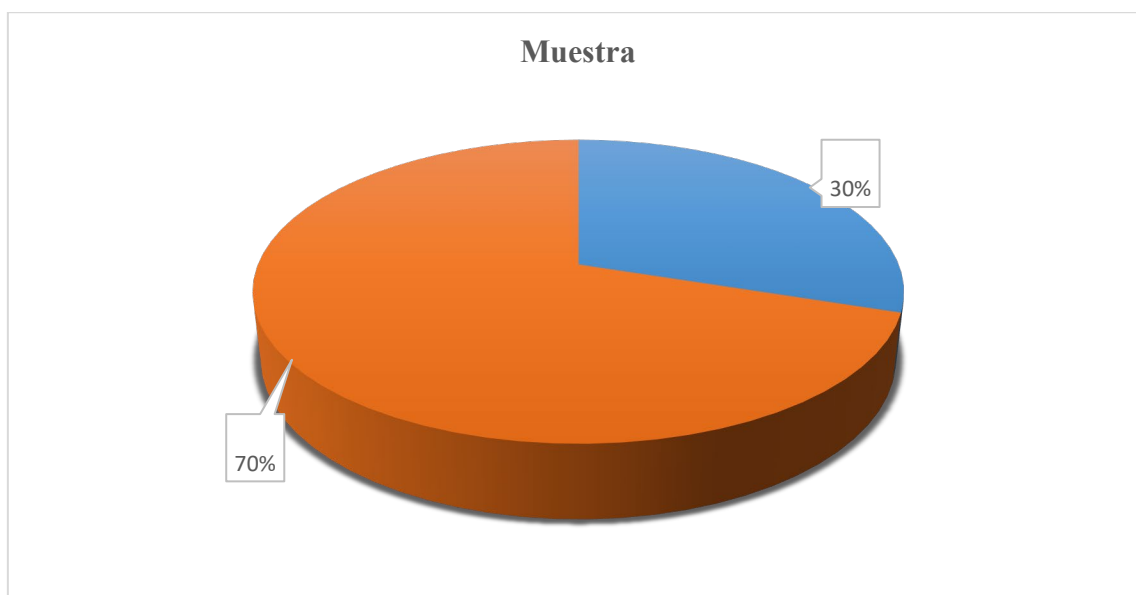


Figura 1. La presente figura describe la muestra con la que se trabajó siendo ésta el 30% de la población total de la empresa de limpieza y mantenimiento del distrito de Santiago de Surco, Lima, Perú, 2019, para llegar a ese porcentaje se aplicó los criterios de inclusión y exclusión.

3.2 Análisis de confiabilidad para la variable “Estrés laboral”

Utilizando el coeficiente de Alpha de Cronbach, cuyo reporte muestra lo siguiente:

Tabla 1

Alpha de Cronbach

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,968	,968	25

Fuente: Encuesta realizada

Elaboración propia

Interpretación:

El coeficiente obtenido tiene el valor de 0 ,968 lo cual tiene como significado que el instrumento aplicado para la variable “Estrés laboral” tiene un alto grado de confiabilidad. Eso significa que los resultados de la investigación tienen un alto nivel de consistencia y validez.

3.3 Análisis de confiabilidad para la variable “Productividad”

Utilizando el coeficiente de Alpha de Cronbach, cuyo reporte muestra lo siguiente:

Tabla 2

Alpha de Cronbach

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,395	,407	25

Fuente: Encuesta realizada

Elaboración propia

Interpretación:

El coeficiente obtenido tiene el valor de 0,407 lo cual tiene como significado que el instrumento aplicado para la variable “Productividad” tiene un grado moderado de confiabilidad. Eso significa que los resultados de la investigación tienen un moderado nivel de consistencia y validez.

3.4 Análisis de la variable estrés laboral según niveles

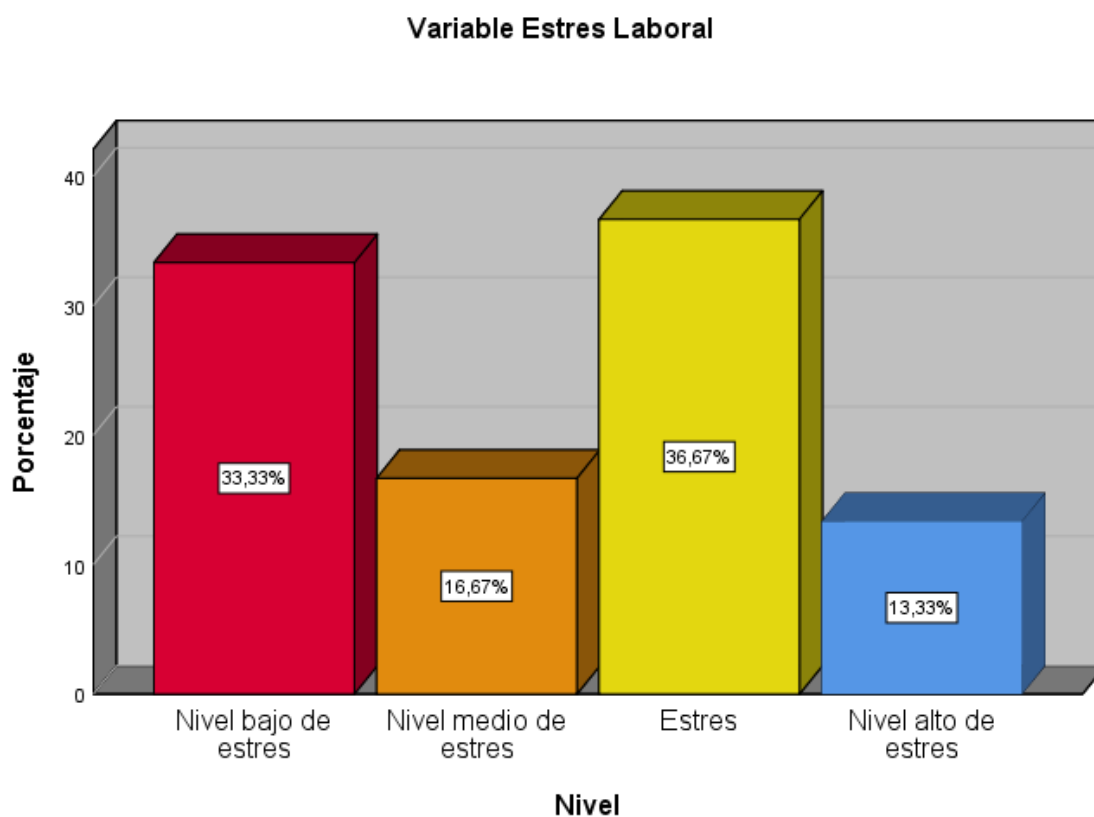


Figura II. La presente figura describe los niveles de la variable estrés laboral, siendo estos: Nivel bajo de estrés con un 33.33%, nivel medio de estrés con un 16.67%, estrés con un 36.67% y nivel alto de estrés con un 13.33%.

Interpretación:

Esta figura nos muestra que la variable estrés laboral existe con un 36.67% en los trabajadores de la empresa de limpieza y mantenimiento. Ello nos demuestra cuán importante es esta variable en la investigación.

3.5 Análisis de la variable productividad según niveles

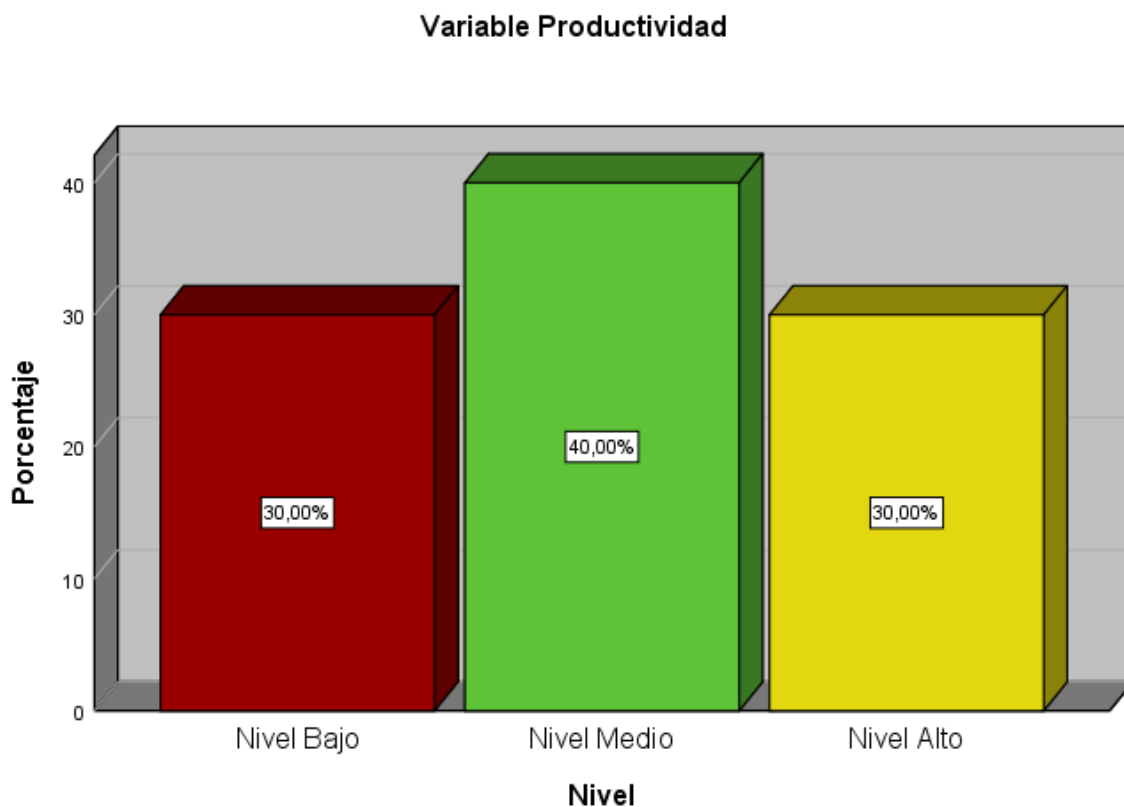


Figura III. La presente figura describe los niveles de la variable productividad, siendo estos: Nivel bajo con un 30.00%, nivel medio con un 40.00%, nivel alto con un 30%.

Interpretación:

Esta figura nos muestra que la variable productividad se encuentra en un nivel medio con 40.00 % no alcanzando el nivel alto esperado. Ello nos demuestra cuán importante es esta variable en la investigación para poder alcanzar la mayor rentabilidad.

3.6 Análisis de la relación de la variable “Estrés laboral” y “Eficacia” de la variable “Productividad”: Utilizando el coeficiente de Rho de Spearman, cuyo reporte muestra lo siguiente:

Tabla 3

Relación de la Variable “Estrés laboral” y eficacia” de la variable “Productividad”

			Estrés	Eficacia
Rho de Spearman	Estrés	Coeficiente de correlación	1,000	,282
		Sig. (bilateral)	.	,132
		N	30	30
	Eficacia	Coeficiente de correlación	,282	1,000
		Sig. (bilateral)	,132	.
		N	30	30

Fuente: Encuesta realizada

Elaboración propia

Interpretación:

El coeficiente de Rho de Spearman aplicado a la muestra de treinta (30) personas tiene un coeficiente de correlación de 0,282 entre la variable de “Estrés laboral” y “Eficacia” de la variable “Productividad”. También muestra una sigma bilateral de 0,132. Estos resultados significan que la relación entre la variable estrés laboral y eficacia es muy baja.

3.7 Análisis de la relación de la variable “Estrés laboral” y “Eficiencia” de la variable “Productividad”: Utilizando el coeficiente de Rho de Spearman, cuyo reporte muestra lo siguiente:

Tabla 4

Relación de la Variable “Estrés laboral” y eficiencia” de la variable “Productividad”

			Estrés	Eficiencia
Rho de Spearman	Estrés	Coefficiente de correlación	1,000	,345
		Sig. (bilateral)	.	,062
		N	30	30
Eficiencia	Eficiencia	Coefficiente de correlación	,345	1,000
		Sig. (bilateral)	,062	.
		N	30	30

Fuente: Encuesta realizada

Elaboración propia

Interpretación:

El coeficiente de Rho de Spearman aplicado a la muestra de treinta (30) personas tiene un coeficiente de correlación de 0,345 entre la variable de “Estrés laboral” y “Eficiencia” de la variable “Productividad”. También muestra una sigma bilateral de 0,062. Estos resultados significan que la relación entre la variable estrés laboral y eficiencia es muy baja.

3.8 Análisis de la relación de la variable “Estrés laboral” y “Efectividad” de la variable “Productividad”: Utilizando el coeficiente de Rho de Spearman, cuyo reporte muestra lo siguiente:

Tabla 5

Relación de la Variable “Estrés laboral” y “Efectividad” de la variable “Productividad”

			Estrés	Efectivid
ho de Spearman	Estrés	Coefficiente de correlación	1,000	,144
		Sig. (bilateral)	.	,446
		N	30	30
	Efectividad	Coefficiente de correlación	,144	1,000
		Sig. (bilateral)	,446	.
		N	30	30

Fuente: Encuesta realizada

Elaboración propia

Interpretación:

El coeficiente de Rho de Spearman aplicado a la muestra de treinta (30) personas tiene un coeficiente de correlación de 0,144 entre la variable de “Estrés laboral” y “Efectividad” de la variable “Productividad”. También muestra una sigma bilateral de 0,446. Estos resultados significan que la relación entre la variable estrés laboral y efectividad es muy baja.

3.9 Análisis de la relación de la variable “Productividad” y “Clima organizacional” de la variable “Estrés laboral”: Utilizando el coeficiente de Rho de Spearman, cuyo reporte muestra lo siguiente:

Tabla 6

Relación de la variable “Productividad” y “Clima organizacional” de la variable “Estrés laboral”

			Productividad	Clima
Rho de Spearman	Productividad	Coefficiente de correlación	1,000	,393*
		Sig. (bilateral)	.	,032
		N	30	30
	clima	Coefficiente de correlación	,393*	1,000
		Sig. (bilateral)	,032	.
		N	30	30

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

Fuente: Encuesta realizada

Elaboración propia

Interpretación:

El coeficiente de Rho de Spearman aplicado a la muestra de treinta (30) personas tiene un coeficiente de correlación de 0,393 entre la variable de “Productividad” y “Clima organizacional” de la variable “Estrés laboral”. También muestra una sigma bilateral de 0,32. Estos resultados significan que la relación entre la variable productividad y clima organizacional es significativa.

3.10 Análisis de la relación de la variable “Productividad” y “Estructura organizacional” de la variable “Estrés laboral”: Utilizando el coeficiente de Rho de Spearman, cuyo reporte muestra lo siguiente:

Tabla 7

Relación de la Variable “Productividad” y “Estructura organizacional” de la variable ‘laboral’

			Productividad	Estrés
Rho de Spearman	Productividad	Coefficiente de correlación	1,000	,270
		Sig. (bilateral)	.	,149
		N	30	30
	Estructura	Coefficiente de correlación	,270	1,000
		Sig. (bilateral)	,149	.
		N	30	30

Fuente: Encuesta realizada

Elaboración propia

Interpretación:

El coeficiente de Rho de Spearman aplicado a la muestra de treinta (30) personas tiene un coeficiente de correlación de 0,27 entre la variable de “Productividad” y “Estructura organizacional” de la variable “Estrés laboral”. También muestra una

sigma bilateral de 0,149. Estos resultados significan que la relación entre la variable productividad y estructura organizacional es muy baja.

3.11 Análisis de la relación de la variable “Productividad” y “Territorio organizacional” de la variable “Estrés laboral”: Utilizando el coeficiente de Rho de Spearman, cuyo reporte muestra lo siguiente:

Tabla 8

Relación de la Variable “Productividad” y “Territorio organizacional” de la variable “Estrés laboral”

			Productividad	Territorio
Rho de Spearman	Productividad	Coeficiente de correlación	1,000	,493**
		Sig. (bilateral)	.	,006
		N	30	30
	Territorio	Coeficiente de correlación	,493**	1,000
		Sig. (bilateral)	,006	.
		N	30	30

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

Fuente: Encuesta realizada

Elaboración propia

Interpretación:

El coeficiente de Rho de Spearman aplicado a la muestra de treinta (30) personas tiene un coeficiente de correlación de 0,493 entre la variable de “Productividad” y “territorio organizacional” de la variable “Estrés laboral”. También muestra una sigma bilateral de 0,006. Estos resultados significan que la relación entre la variable productividad y estructura organizacional es significativa.

3.12 Análisis de la relación de la variable “Productividad” y “Tecnología” de la variable “Estrés laboral”: Utilizando el coeficiente de Rho de Spearman, cuyo reporte muestra lo siguiente:

Tabla 9

Relación de la Variable “Productividad” y “Tecnología” de la variable “Estrés laboral”

		Productividad	Tecnología
Rho de Spearman	Productividad	Coeficiente de correlación 1,000	,382*
		Sig. (bilateral)	,037
		N	30
	Tecnología	Coeficiente de correlación ,382*	1,000
		Sig. (bilateral)	,037
		N	30

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

Fuente: Encuesta realizada

Elaboración propia

Interpretación:

El coeficiente de Rho de Spearman aplicado a la muestra de treinta (30) personas tiene un coeficiente de correlación de 0,382 entre la variable de “Productividad” y “Tecnología” de la variable “Estrés laboral”. También muestra una sigma bilateral de 0,37. Estos

resultados significan que la relación entre la variable productividad y tecnología es significativa.

3.13 Análisis de la relación de la variable “Productividad” y “Influencia de líder” de la variable “Estrés laboral”: Utilizando el coeficiente de Rho de Spearman, cuyo reporte muestra lo siguiente:

Tabla 10

Relación de la Variable “Productividad” e “Influencia de líder” de la variable “Estrés laboral”

			Productividad	Influe
Rho de Spearman	Productividad	Coefficiente de correlación	1,000	,522**
		Sig. (bilateral)	.	,003
		N	30	30
	Influencia	Coefficiente de correlación	,522**	1,000
		Sig. (bilateral)	,003	.
		N	30	30

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

Fuente: Encuesta realizada

Elaboración propia

Interpretación:

El coeficiente de Rho de Spearman aplicado a la muestra de treinta (30) personas tiene un coeficiente de correlación de 0,522 entre la variable de “Productividad” y “Influencia de líder” de la variable “Estrés laboral”. También muestra una sigma bilateral de 0,003. Estos resultados significan que la relación entre la variable productividad e influencia de líder es significativa.

3.14 Análisis de la relación de la variable “Productividad” y “Falta de cohesión” de la variable “Estrés laboral”: Utilizando el coeficiente de Rho de Spearman, cuyo reporte muestra lo siguiente:

Tabla 11

Relación de la Variable “Productividad” e “Falta de cohesión” de la variable “Estrés laboral”

			Productividad	Falta
Rho de Spearman	Productividad	Coefficiente de correlación	1,000	,568**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	30	30
	Falta de cohesión	Coefficiente de correlación	,568**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	30	30

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

Fuente: Encuesta realizada

Elaboración propia

Interpretación:

El coeficiente de Rho de Spearman aplicado a la muestra de treinta (30) personas tiene un coeficiente de correlación de 0,568 entre la variable de “Productividad” y “Falta de cohesión” de la variable “Estrés laboral”. También muestra una sigma bilateral de 0,001. Estos resultados significan que la relación entre la variable productividad y falta de cohesión es significativa.

3.15 Análisis de la relación de la variable “Productividad” y “Respaldo de grupo” de la variable “Estrés laboral”: Utilizando el coeficiente de Rho de Spearman, cuyo reporte muestra lo siguiente:

Tabla 12

Relación de la Variable “Productividad” e “Respaldo de grupo” de la variable “Estrés laboral

			Productividad	Respa
Rho de Spearman	Productividad	Coefficiente de correlación	1,000	,517**
		Sig. (bilateral)	.	,003
		N	30	30
	Respaldo	Coefficiente de correlación	,517**	1,000
		Sig. (bilateral)	,003	.
		N	30	30

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

Fuente: Encuesta realizada

Elaboración propia

Interpretación:

El coeficiente de Rho de Spearman aplicado a la muestra de treinta (30) personas tiene un coeficiente de correlación de 0,517 entre la variable de “Productividad” y “Respaldo de grupo” de la variable “Estrés laboral”. También muestra una sigma bilateral de 0,003. Estos resultados significan que la relación entre la variable productividad y respaldo de grupo es significativa.

3.16 Contraste de hipótesis

3.16.1 Hipótesis General:

H0= No Existe relación entre estrés laboral y productividad en los trabajadores de una empresa de limpieza y mantenimiento del distrito de Santiago de Surco, Lima, Perú, 2019.

H1= Existe relación entre estrés laboral y productividad en los trabajadores de una empresa de limpieza y mantenimiento del distrito de Santiago de Surco, Lima, Perú, 2019.

Para poder aceptar la hipótesis H0 el valor calculado deberá ser ≥ 0.05 . Pero si el valor calculado es < 0.05 se aceptará la hipótesis H1.

Tabla 13

Relación de la Variable “Estrés laboral” y la variable “Productividad”

		Estrés	Productivi	
Rho de Spearman	Estrés	Coefficiente de correlación	1,000	,503**
		Sig. (bilateral)	.	,005
		N	30	30
Productividad		Coefficiente de correlación	,503**	1,000
		Sig. (bilateral)	,005	.
		N	30	30

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

Fuente: Encuesta realizada

Elaboración propia

Interpretación:

Se puede observar que el valor del coeficiente de Rho de Spearman es de 0,503, con un valor de sigma bilateral de 0,005 el mismo que al ser menor que 0,05 se determina que se acepta la hipótesis H1 y se rechaza la hipótesis H0. Por lo tanto “Existe relación entre estrés laboral y productividad en los trabajadores de una empresa de limpieza y mantenimiento del distrito de Santiago de Surco en el año

2019". Además, ello se puede observar que la correlación es positiva, es de decir cuanto más se trabaje en mejorar las condiciones que controlen el estrés laboral mayor será la productividad.

3.16.2 Hipótesis Específicas:

H0= No Existe relación entre estrés laboral y eficacia en los trabajadores de una empresa de limpieza y mantenimiento del distrito de Santiago de Surco, Lima, Perú, 2019

H1= Existe relación entre estrés laboral y eficacia en los trabajadores de una empresa de limpieza y mantenimiento del distrito de Santiago de Surco, Lima, Perú, 2019

Para poder aceptar la hipótesis H0 el valor calculado deberá ser ≥ 0.05 . Pero si el valor calculado es < 0.05 se aceptará la hipótesis H1.

Tabla 14

Relación de la Variable “Estrés laboral” y “Eficacia” de la variable “Productividad”

			Estrés	Eficacia
Rho de Spearman	Estrés	Coefficiente de correlación	1,000	,282
		Sig. (bilateral)	.	,132
		N	30	30
	Eficacia	Coefficiente de correlación	,282	1,000
		Sig. (bilateral)	,132	.
		N	30	30

Fuente: Encuesta realizada

Elaboración propia

Interpretación:

Se puede observar que el valor del coeficiente de Rho de Spearman es de 0,282, con un valor de sigma bilateral de 0,132 el mismo que al ser mayor que 0,05 se determina que se acepta la hipótesis H0 y se rechaza la hipótesis H1. Por lo tanto “No Existe relación entre estrés laboral y eficacia en los trabajadores de una empresa de limpieza y mantenimiento del distrito de Santiago de Surco, Lima, Perú, 2019”.

H0= No Existe relación entre estrés laboral y eficiencia en los trabajadores de una empresa de limpieza y mantenimiento del distrito de Santiago de Surco, Lima, Perú, 2019

H1=. Existe relación entre estrés laboral y eficiencia en los trabajadores de una empresa de limpieza y mantenimiento del distrito de Santiago de Surco, Lima, Perú, 2019.

Para poder aceptar la hipótesis H0 el valor calculado deberá ser ≥ 0.05 . Pero si el valor calculado es < 0.05 se aceptará la hipótesis H1.

Tabla 15

Relación de la Variable “Estrés laboral” y eficiencia” de la variable “Productividad”

			Estrés	Eficiencia
Rho de Spearman	Estrés	Coeficiente de correlación	1,000	,345
		Sig. (bilateral)	.	,062
		N	30	30
	Eficiencia	Coeficiente de correlación	,345	1,000
		Sig. (bilateral)	,062	.
		N	30	30

Fuente: Encuesta realizada

Elaboración propia

Interpretación:

Se puede observar que el valor del coeficiente de Rho de Spearman es de 0,345, con un valor de sigma bilateral de 0,62 el mismo que al ser mayor que 0,05 se determina que se acepta la hipótesis H0 y se rechaza la hipótesis H1. Por lo tanto “No Existe relación entre estrés laboral y eficiencia en los trabajadores de una empresa de limpieza y mantenimiento del distrito de Santiago de Surco, Lima, Perú, 2019”.

H0= No Existe relación entre estrés laboral y efectividad en los trabajadores de una empresa de limpieza y mantenimiento del distrito de Santiago de Surco, Lima, Perú, 2019.

H1=. Existe relación entre estrés laboral y efectividad en los trabajadores de una empresa de limpieza y mantenimiento del distrito de Santiago de Surco, Lima, Perú, 2019

Para poder aceptar la hipótesis H0 el valor calculado deberá ser ≥ 0.05 . Pero si el valor calculado es < 0.05 se aceptará la hipótesis H1.

Tabla 16

Relación de la Variable “Estrés laboral” y “Efectividad” de la variable “Productividad”

			Estrés	Efectivid
ho de Spearman	Estrés	Coefficiente de correlación	1,000	,144
		Sig. (bilateral)	.	,446
		N	30	30
	Efectividad	Coefficiente de correlación	,144	1,000
		Sig. (bilateral)	,446	.
		N	30	30

Fuente: Encuesta realizada

Elaboración propia

Interpretación:

Se puede observar que el valor del coeficiente de Rho de Spearman es de 0,144, con un valor de sigma bilateral de 0,446 el mismo que al ser mayor que 0,05 se determina que se acepta la hipótesis H0 y se rechaza la hipótesis H1. Por lo tanto “No Existe relación entre estrés laboral y efectividad en los trabajadores de una empresa de limpieza y mantenimiento del distrito de Santiago de Surco, Lima, Perú, 2019”.

H0= No Existe relación entre productividad y clima organizacional en los trabajadores de una empresa de limpieza y mantenimiento del distrito de Santiago de Surco, Lima, Perú, 2019

H1=. Existe relación entre productividad y clima organizacional de una empresa de limpieza y mantenimiento del distrito de Santiago de Surco, Lima, Perú, 2019.

Para poder aceptar la hipótesis H0 el valor calculado deberá ser ≥ 0.05 . Pero si el valor calculado es < 0.05 se aceptará la hipótesis H1.

Tabla 17

Relación de la Variable “Productividad” y “Clima organizacional” de la variable “Estrés laboral”

ESTRÉS LABORAL Y PRODUCTIVIDAD EN LOS TRABAJADORES DE UNA EMPRESA.

			Productividad	Clima
Rho de Spearman	Productividad	Coefficiente de correlación	1,000	,393*
		Sig. (bilateral)	.	,032
		N	30	30
	clima	Coefficiente de correlación	,393*	1,000
		Sig. (bilateral)	,032	.
		N	30	30

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

Fuente: Encuesta realizada

Elaboración propia

Interpretación:

Se puede observar que el valor del coeficiente de Rho de Spearman es de 0,393, con un valor de sigma bilateral de 0,032 el mismo que al ser menor que 0,05 se determina que se acepta la hipótesis H1 y se rechaza la hipótesis H0. Por lo tanto “Existe relación entre productividad y clima organizacional en los trabajadores de una empresa de limpieza y mantenimiento del distrito de Santiago de Surco, Lima, Perú, 2019”. Además, ello se puede observar que la correlación es positiva, es de decir cuanto más se trabaje en mejorar la dimensión clima organizacional mayor será la productividad.

H0= No Existe relación entre productividad y estructura organizacional en los trabajadores de una empresa de limpieza y mantenimiento del distrito de Santiago de Surco, Lima, Perú, 2019

H1=. Existe relación entre productividad y estructura organizacional de una empresa de limpieza y mantenimiento del distrito de Santiago de Surco, Lima, Perú, 2019.

Para poder aceptar la hipótesis H0 el valor calculado deberá ser ≥ 0.05 . Pero si el valor calculado es < 0.05 se aceptará la hipótesis H1.

Tabla 18

Relación de la Variable “Productividad” y “Estructura organizacional” de la variable “Estrés laboral”

			Productividad	Estu
Rho de Spearman	Productividad	Coefficiente de correlación	1,000	,270
		Sig. (bilateral)	.	,149
		N	30	30
	Estructura	Coefficiente de correlación	,270	1,000
		Sig. (bilateral)	,149	.
		N	30	30

Fuente: Encuesta realizada

Elaboración propia

Interpretación:

Se puede observar que el valor del coeficiente de Rho de Spearman es de 0,270, con un valor de sigma bilateral de 0,149 el mismo que al ser mayor que 0,05 se determina que se acepta la hipótesis H0 y se rechaza la hipótesis H1. Por lo tanto “No Existe relación entre productividad y estructura organizacional en los trabajadores de una empresa de limpieza y mantenimiento del distrito de Santiago de Surco, Lima, Perú, 2019”.

H0= No Existe relación entre productividad y territorio organizacional en los trabajadores de una empresa de limpieza y mantenimiento del distrito de Santiago de Surco, Lima, Perú, 2019

H1=. Existe relación entre productividad y territorio organizacional de una empresa de limpieza y mantenimiento del distrito de Santiago de Surco, Lima, Perú, 2019.

Para poder aceptar la hipótesis H0 el valor calculado deberá ser ≥ 0.05 . Pero si el valor calculado es < 0.05 se aceptará la hipótesis H1.

Tabla 19

Relación de la Variable “Productividad” y “Territorio organizacional” de la variable “Estrés laboral”

		Productividad	Territorio
Rho de Spearman Productividad	Coefficiente de correlación	1,000	,493**
	Sig. (bilateral)	.	,006
	N	30	30
Territorio	Coefficiente de correlación	,493**	1,000
	Sig. (bilateral)	,006	.
	N	30	30

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

Fuente: Encuesta realizada

Elaboración propia

Interpretación:

Se puede observar que el valor del coeficiente de Rho de Spearman es de 0,493, con un valor de sigma bilateral de 0,006 el mismo que al ser menor que 0,05 se determina que se acepta la hipótesis H1 y se rechaza la hipótesis H0. Por lo tanto “Existe relación entre productividad y territorio organizacional en los trabajadores de una empresa de limpieza y mantenimiento del distrito de Santiago de Surco, Lima, Perú, 2019”. Además, ello se puede observar que la correlación es positiva, es de decir cuanto más se trabaje en mejorar la dimensión territorio organizacional mayor será la productividad.

H0= No Existe relación entre productividad y tecnología en los trabajadores de una empresa de limpieza y mantenimiento del distrito de Santiago de Surco, Lima, Perú, 2019

H1=. Existe relación entre productividad y tecnología de una empresa de limpieza y mantenimiento del distrito de Santiago de Surco, Lima, Perú, 2019.

Para poder aceptar la hipótesis H0 el valor calculado deberá ser ≥ 0.05 . Pero si el valor calculado es < 0.05 se aceptará la hipótesis H1.

Tabla 20

Relación de la Variable “Productividad” y “Tecnología” de la variable “Estrés laboral”

		Productividad	Tecnología
Rho de Spearman	Productividad	Coefficiente de correlación	1,000
			,382*
		Sig. (bilateral)	.
	N	30	30
	Tecnología	Coefficiente de correlación	,382*
			1,000
		Sig. (bilateral)	,037
	N	30	30

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

Fuente: Encuesta realizada

Elaboración propia

Interpretación:

Se puede observar que el valor del coeficiente de Rho de Spearman es de 0,382, con un valor de sigma bilateral de 0,037 el mismo que al ser menor que 0,05 se determina que se acepta la hipótesis H1 y se rechaza la hipótesis H0. Por lo tanto “Existe relación entre productividad y tecnología en los trabajadores de una empresa de limpieza y mantenimiento del distrito de Santiago de Surco, Lima, Perú, 2019”. Además, ello se puede observar que la correlación es positiva, es de decir cuanto más se trabaje en mejorar la dimensión tecnología mayor será la productividad.

H0= No Existe relación entre productividad e influencia del líder en los trabajadores de una empresa de limpieza y mantenimiento del distrito de Santiago de Surco, Lima, Perú, 2019

H1=. Existe relación entre productividad e influencia del líder de una empresa de limpieza y mantenimiento del distrito de Santiago de Surco, Lima, Perú, 2019.

Para poder aceptar la hipótesis H0 el valor calculado deberá ser ≥ 0.05 . Pero si el valor calculado es < 0.05 se aceptará la hipótesis H1.

Tabla 21

Relación de la Variable “Productividad” e “Influencia del líder” de la variable “Estrés laboral”

			Productividad	Influe
Rho de Spearman	Productividad	Coefficiente de correlación	1,000	,522**
		Sig. (bilateral)	.	,003
		N	30	30
	Influencia	Coefficiente de correlación	,522**	1,000
		Sig. (bilateral)	,003	.
		N	30	30

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

Fuente: Encuesta realizada

Elaboración propia

Interpretación:

Se puede observar que el valor del coeficiente de Rho de Spearman es de 0,522, con un valor de sigma bilateral de 0,003 el mismo que al ser menor que 0,05 se determina que se acepta la hipótesis H1 y se rechaza la hipótesis H0. Por lo tanto “Existe relación entre productividad e influencia del líder en los trabajadores de una empresa de limpieza y mantenimiento del distrito de Santiago de Surco, Lima, Perú, 2019”. Además, ello se puede observar que la correlación es positiva, es de decir cuanto más se trabaje en mejorar la dimensión influencia del líder mayor será la productividad.

H0= No Existe relación entre productividad y falta de cohesión en los trabajadores de una empresa de limpieza y mantenimiento del distrito de Santiago de Surco, Lima, Perú, 2019

H1=. Existe relación entre productividad y falta de cohesión de una empresa de limpieza y mantenimiento del distrito de Santiago de Surco, Lima, Perú, 2019.

Para poder aceptar la hipótesis H0 el valor calculado deberá ser ≥ 0.05 . Pero si el valor calculado es < 0.05 se aceptará la hipótesis H1.

Tabla 22

Relación de la Variable “Productividad” y “Falta de cohesión” de la variable “Estrés laboral”

		Productividad	Falta
Rho de Spearman	Productividad	Coefficiente de correlación 1,000	,568**
		Sig. (bilateral)	,001
		N	30
	Falta de cohesión	Coefficiente de correlación ,568**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001
		N	30

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

Fuente: Encuesta realizada

Elaboración propia

Interpretación:

Se puede observar que el valor del coeficiente de Rho de Spearman es de 0,568, con un valor de sigma bilateral de 0,001 el mismo que al ser menor que 0,05 se determina que se acepta la hipótesis H1 y se rechaza la hipótesis H0. Por lo tanto “Existe relación entre productividad y falta de cohesión en los trabajadores de una empresa de limpieza y mantenimiento del distrito de Santiago de Surco, Lima, Perú, 2019”. Además, ello se puede observar que la correlación es positiva, es de decir cuanto más se trabaje en mejorar la dimensión falta de cohesión mayor será la productividad.

H0= No Existe relación entre productividad y respaldo de grupo en los trabajadores de una empresa de limpieza y mantenimiento del distrito de Santiago de Surco, Lima, Perú, 2019

H1=. Existe relación entre productividad y respaldo de grupo de una empresa de limpieza y mantenimiento del distrito de Santiago de Surco, Lima, Perú, 2019.

Para poder aceptar la hipótesis H0 el valor calculado deberá ser ≥ 0.05 . Pero si el valor calculado es < 0.05 se aceptará la hipótesis H1.

Tabla 23

Relación de la Variable “Productividad” y “Respaldo de grupo” de la variable “Estrés laboral”

		Productividad	Respa	
Rho de Spearman	Productividad	Coefficiente de correlación	1,000	,517**
		Sig. (bilateral)	.	,003
		N	30	30
	Respaldo	Coefficiente de correlación	,517**	1,000
		Sig. (bilateral)	,003	.
		N	30	30

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

Fuente: Encuesta realizada

Elaboración propia

Interpretación:

Se puede observar que el valor del coeficiente de Rho de Spearman es de 0,517, con un valor de sigma bilateral de 0,003 el mismo que al ser menor que 0,05 se determina que se acepta la hipótesis H1 y se rechaza la hipótesis H0. Por lo tanto “Existe relación entre productividad y respaldo de grupo en los trabajadores de una empresa de limpieza y mantenimiento del distrito de Santiago de Surco, Lima, Perú, 2019”. Además, ello se puede observar que la correlación es positiva, es de decir cuanto más se trabaje en mejorar la dimensión respaldo de grupo mayor será la productividad.

CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN, IMPLICANCIAS, CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS

4.1 Discusión

Después de realizar el análisis y procesamiento de la información de esta investigación en el sistema Spss 25.00, se puede observar los siguientes resultados de los niveles de estrés laboral: nivel bajo de estrés con un 33.33%, nivel medio de estrés con un 16.67%, Estrés con un 36.67% y nivel alto de estrés con un 13.33 %, por otro lado, en cuanto a la variable productividad se obtiene los siguientes resultados: nivel bajo con un 30%, nivel medio con un 40% y nivel alto con un 30%. Estos resultados nos demuestran que la variable estrés laboral y productividad están relacionadas ya que no se logra la productividad esperada. Es por ello la importancia de este tema no solo para la empresa de este rubro sino para la comunidad empresarial en general, pues se sabe que a menor productividad la rentabilidad de una empresa disminuye incurriendo en cuantiosas pérdidas económicas.

En el transcurso de todo este tiempo que se realizó la investigación se mostraron diversas dificultades, que generaron demoras en la obtención de los datos ya que hubo demoras en la entrega de las encuestas por parte de los trabajadores, hacían que la obtención de los datos se dilate; también el poseer con pocos estudios relacionados con las dos variables en los buscadores autorizados como: Google Académico, Redalyc, Scielo; a parte de ello la falta de apoyo de la empresa investigada, ya que no permitieron que use el nombre de la empresa y tampoco brindaron acceso a la información interna, solo se

permitió la realización del cuestionario a los trabajadores. Y finalmente la demora del Magister en la validación del cuestionario sobre la segunda variable “Productividad”.

Ahora bien, a partir de los resultados de esta investigación, se considera la hipótesis general alternativa que establece que existe relación entre la variable estrés laboral y productividad en los trabajadores de la empresa de limpieza y mantenimiento del distrito de Surco en el año 2019.

Estos resultados concuerdan con la tesis de Valverde (2018) en su investigación en la empresa Desing & Textiles Morales Sac, en el distrito de la Victoria en el año 2018, en donde concluye que existe una relación considerable pues la correlación encontrada es positiva entre la variable estrés laboral y productividad de los colaboradores de la empresa Desing & textiles Morales SAC. A su vez concuerda con la tesis Acuña Cochachi (2018) en su investigación en la empresa Mass Ventas Company en el distrito de la Victoria en el año 2018, en donde determina que existe una relación fuerte y considerable pues la correlación encontrada es positiva entre la variable estrés laboral y productividad. Por otro lado, estos resultados se asemejan con la tesis de Tejada (2018) en su investigación en las salas entretenimiento y tragamonedas de la Corporación PJ en la Ciudad de Trujillo en el año 2018, en donde llega a la conclusión que existe relación entre el estrés laboral y productividad, sin embargo, en lo que no concuerdan estos autores con el presente es que correlación es negativa o inversa y no positiva.

No obstante, esta investigación no concuerda con la tesis Ayay Pinedo y Azan Rodríguez (2018) en su investigación en la Cadena Molinera Indoamérica Trade SA en la Ciudad de San Martín, ya que concluye que, no existe relación significativa entre “el estrés

laboral y la productividad de los colaboradores de la cadena molinera Induamerica Trade S.A - San Martín”, indicando además que los colaboradores no encuentran dificultad con el estrés para su productividad.

En cuanto a las hipótesis específicas, los hallazgos encontrados en esta investigación determinan que si existe relación con una correlación positiva de las dimensiones: clima organizacional, territorio organizacional, tecnología, influencia del líder, falta de cohesión y respaldo de grupo de la variable estrés laboral, con la variable productividad, sin embargo, en la dimensión estructura organizacional no se encontró relación con la variable productividad. Estos resultados guardan relación con la tesis de Tejada (2018) en su investigación en las salas entretenimiento y tragamonedas de la Corporación PJ en la Ciudad de Trujillo en el año 2018, en donde llega a la conclusión que si existe una relación de todas las dimensiones de la variable estrés laboral y la variable productividad, a pesar de ello no concuerdo con este autor en lo que respecta a la dimensión estructura organizacional puesto que en la investigación no halle relación, además de ello no concuerdo en la correlación de sus hallazgos ya que él menciona que es negativa o inversa y no positiva.

4.2 Implicancias metodológicas, prácticas y teóricas

4.2.1 Por otro lado, en cuanto a las implicancias teóricas esta investigación brinda un aporte muy importante al conocimiento científico, ya que reafirma que la presencia de estrés laboral en una empresa afecta a todo un equipo de trabajo perjudicando la productividad.

4.2.2 A nivel metodológico, esta investigación proporciona un instrumento de medición con una validez y confiabilidad comprobada, que permitirá conocer la situación actual del estrés laboral y la productividad de la empresa en análisis, pero no solo esta será beneficiada sino también las demás empresas que no sean del mismo rubro.

4.2.3 Desde el punto de vista práctico, los resultados de esta investigación permiten la toma de decisiones empresariales para ejecutar un nuevo plan de trabajo en donde sus bases se cimenten en el bienestar del trabajador mejorando así cada dimensión del estrés laboral: Territorio organizacional, tecnología, influencia del líder, falta de cohesión, respaldo del grupo, estructura organizacional, clima organizacional, ya que se demostró que cuanto más se trabaje o se ponga mayor interés en superar los estándares de calidad mejor será la productividad y como consecuencia directa de ello será el aumento de la rentabilidad.

En general esta investigación tiene como aporte brindar información a la empresa de limpieza y mantenimiento sobre la situación que están atravesando sus trabajadores, mostrando el momento de estrés que viven en el centro de trabajo y la relación que tiene con la productividad. Es lógico que en el tiempo esta relación entre estrés laboral y productividad sino se toman las medidas correctivas termine afectando la rentabilidad. Por otro lado, para los clientes, el aporte es trascendental ya que al haber problemas en el centro laboral esto va a repercutir en el servicio que reciben cada uno de sus miembros. A nivel legal la organización debe preocuparse por el cumplimiento de la Ley N.º 29783 de Seguridad y Salud en el trabajo publicada el 27 de octubre del 2016, donde la afectada por incumplimiento sería la empresa y el único beneficiado es el trabajador, mejorando así su calidad de vida y la de su entorno.

4.3 Limitaciones

Esta investigación tuvo diferentes limitaciones estando entre las más principales las siguientes:

- Detectar pocos antecedentes de investigaciones relacionados con las dos variables, en los buscadores autorizados como: Google Académico, Redalyc, Scielo, etc.
- La disponibilidad del Magister que realizó la validación del cuestionario sobre la segunda variable “Productividad”.
- El acceso limitado al uso de las computadoras del campus universitario ya que, una vez cumplido la cantidad de horas del mes, no podía usarlas hasta el mes siguiente.
- La disponibilidad de horarios de los asesores metodológicos, ya que fueron muy pocos los que se acomodaban a los míos.
- Las demoras en la entrega de las encuestas por parte de los trabajadores, hacían que la obtención de los datos se dilate.
- Falta de apoyo de la empresa investigada, en lo que respecta al permiso de uso del nombre y de información, solo se permitió la realización del cuestionario a los trabajadores.

4.4 Conclusiones

4.4.1 Conclusión General

- La presente investigación concluye que sí existe relación entre la variable “Estrés Laboral” y la variable “Productividad” en los trabajadores de una empresa de limpieza y mantenimiento del distrito de Surco. Con un valor del coeficiente de Rho de Spearman es de 0,503, un valor de sigma bilateral de 0,005 se determina que es una relación significativa y positiva.

4.4.2 Conclusiones específicas

- Se concluye que al observar que el valor del coeficiente de Rho de Spearman es de 0,282, con un valor de sigma bilateral de 0,132 el mismo que al ser mayor que 0,05 se determina que se acepta la hipótesis H0 y se rechaza la hipótesis H1. Por lo tanto “No Existe relación entre estrés laboral y eficacia en los trabajadores de una empresa de limpieza y mantenimiento del distrito de Santiago de Surco, Lima, Perú, 2019”.
- Se concluye que al observar que el valor del coeficiente de Rho de Spearman es de 0,345, con un valor de sigma bilateral de 0,62 el mismo que al ser mayor que 0,05 se determina que se acepta la hipótesis H0 y se rechaza la hipótesis H1. Por lo tanto “No Existe relación entre estrés laboral y eficiencia en los trabajadores de una

empresa de limpieza y mantenimiento del distrito de Santiago de Surco, Lima, Perú, 2019”.

- Se concluye que al observar que el valor del coeficiente de Rho de Spearman es de 0,144, con un valor de sigma bilateral de 0,446 el mismo que al ser mayor que 0,05 se determina que se acepta la hipótesis H0 y se rechaza la hipótesis H1. Por lo tanto “No Existe relación entre estrés laboral y efectividad en los trabajadores de una empresa de limpieza y mantenimiento del distrito de Santiago de Surco, Lima, Perú, 2019”.
- Se concluye que al observar que el valor del coeficiente de Rho de Spearman es de 0,270, con un valor de sigma bilateral de 0,149 el mismo que al ser mayor que 0,05 se determina que se acepta la hipótesis H0 y se rechaza la hipótesis H1. Por lo tanto “No Existe relación entre productividad y estructura organizacional en los trabajadores de una empresa de limpieza y mantenimiento del distrito de Santiago de Surco, Lima, Perú, 2019”.
- Se concluye que al observar que el valor del coeficiente de Rho de Spearman es de 0,382, con un valor de sigma bilateral de 0,037 el mismo que al ser menor que 0,05 se determina que se acepta la hipótesis H1 y se rechaza la hipótesis H0. Por lo tanto “Existe relación entre productividad y tecnología en los trabajadores de una empresa de limpieza y mantenimiento del distrito de Santiago de Surco, Lima, Perú, 2019”. Además, ello se puede observar que la correlación es positiva, es de decir cuanto más se trabaje en mejorar la dimensión tecnología mayor será la productividad.

- Se concluye que al observar que el valor del coeficiente de Rho de Spearman es de 0,522, con un valor de sigma bilateral de 0,003 el mismo que al ser menor que 0,05 se determina que se acepta la hipótesis H1 y se rechaza la hipótesis H0. Por lo tanto “Existe relación entre productividad e influencia del líder en los trabajadores de una empresa de limpieza y mantenimiento del distrito de Santiago de Surco, Lima, Perú, 2019”. Además, ello se puede observar que la correlación es positiva, es de decir cuanto más se trabaje en mejorar la dimensión influencia del líder mayor será la productividad.
- Se concluye que al observar que el valor del coeficiente de Rho de Spearman es de 0,568, con un valor de sigma bilateral de 0,001 el mismo que al ser menor que 0,05 se determina que se acepta la hipótesis H1 y se rechaza la hipótesis H0. Por lo tanto “Existe relación entre productividad y falta de cohesión en los trabajadores de una empresa de limpieza y mantenimiento del distrito de Santiago de Surco, Lima, Perú, 2019”. Además, ello se puede observar que la correlación es positiva, es de decir cuanto más se trabaje en mejorar la dimensión falta de cohesión mayor será la productividad.
- Se concluye que al observar que el valor del coeficiente de Rho de Spearman es de 0,517, con un valor de sigma bilateral de 0,003 el mismo que al ser menor que 0,05 se determina que se acepta la hipótesis H1 y se rechaza la hipótesis H0. Por lo tanto “Existe relación entre productividad y respaldo de grupo en los trabajadores de una empresa de limpieza y mantenimiento del distrito de Santiago de Surco, Lima, Perú, 2019”. Además, ello se puede observar que la correlación es positiva, es de decir

cuanto más se trabaje en mejorar la dimensión respaldo de grupo mayor será la productividad.

4.5 Sugerencias

- A partir de los resultados obtenidos se sugiere a la empresa de limpieza y mantenimiento del distrito de Santiago de Surco, trabajar en mejorar los niveles de estrés laboral en los trabajadores, elevando los estándares de calidad en la infraestructura, liderazgo de los jefes y en el empoderamiento de los propios trabajadores.
- Se recomienda a la empresa reformular el plan de trabajo que viene ejecutando, en donde el trabajador sea el principal eje ya que según esta investigación cuando más se eleve los estándares de calidad que permitan controlar el estrés tendrán como impacto positivo la mejora de la productividad y por consecuente mayor rentabilidad.
- Se recomienda al Gobierno la supervisión a estas empresas con el fin de cerciorarse que estén cumpliendo con la ley N.º 29783 de Seguridad y Salud en el trabajo publicada el 27 de octubre del 2016, que fue creada para el beneficio del trabajador, mejorando así su calidad de vida y la de su entorno.

ESTRÉS LABORAL Y PRODUCTIVIDAD EN LOS TRABAJADORES DE UNA EMPRESA.

- Se le recomienda a la empresa acondicionar un espacio en donde los trabajadores puedan descansar, recrearse y liberar el estrés del día a día.

REFERENCIAS

Acuña, Valery, (2018). “*Estrés laboral y su relación con la productividad de los trabajadores en la Empresa Mass Ventas Company, la Victoria, 2018*”. (Tesis para licenciado). Recuperado

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/25164/Acu%c3%b1a_CVC.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Adrete Rodríguez, M., González Baltazar, R., Navarro Meza, C., León Cortés, S., & Pérez Aldrete, J.

Ayay Pinedo y Azan Rodríguez, (2018). “Relación del estrés laboral y el desempeño laboral en la cadena molinera Induamérica Trade SA – San Martín”. (Tesis de pregrado) Recuperado de

https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/1053/Evelyn_Tesis_Bachiller_2017.pdf?sequence=5&isAllowed=y

Atalaya, M. (2001). El estrés laboral y su influencia en el trabajo. *Industrial data*, 4(2), 25-36.

Banco mundial (2020). Perú Panorama General. Recuperado de <https://www.bancomundial.org/es/country/peru/overview>

BUUNK, B. P., JONGE, J. DE, YBEMA, J. F. y WOLF, J. DE (1998). “Psychosocial aspects of occupational stress”. En P. J. D. DRENTH y THIERRY, H. (Eds.), *Handbook of Organization and work Psychology*, (2nd edition) (págs. 145-182). Hove, England: Psychology Press/Erlbaum (UK), Taylor & Francis

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

Cequea Null, M. M., Rodríguez Monroy, C., & Núñez Bottini, M. (2011). La productividad desde una perspectiva humana: Dimensiones y factores. *Intangible capital*, 7(2), 549-584.

Chávez, L. C. (2016). *“El estrés laboral y su efecto en el desempeño de los trabajadores administrativos del área de gestión comercial de Electrosur SA en el periodo 2015”*. (Tesis de pregrado).

Recuperado de

<http://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/UPT/80/1/chavez-lizbeth.pdf>

Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento organizacional: la dinámica del éxito en las organizaciones* (No. Sirsi) i9789701068762).

Coduti, P., Gattas, Yadhira., Sarmiento, S., Schmid, R., (2013). “Enfermedades laborales: cómo afectan el entorno organizacional”.

https://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/5215/codutitesisenfermedadeslaborales.pdf

COLL, V.; BLASCO, O. M. (2006): Frontier Analyst. Una herramienta para medir la eficiencia. Edición electrónica. Universidad de Málaga.

Cruz Ati, P. F (2017). “*Satisfacción Laboral y su incidencia en la productividad de Laboratorios Laturi CIA LTDA*”. (Tesis grado Magister). Recuperado de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/26444/1/43%20GIS.pdf>

Daniel, W.W. *Bioestadística. Base para el Análisis de las Ciencias de la Salud. Tercera edición*. Limusa. 1987.

Diccionario de la Real Academia Española. (Septiembre de 2012). Recuperado el Septiembre de 2012, de www.rae.es

El 58% de los peruanos sufre de estrés. Rpp noticias. Recuperado de <https://rpp.pe/peru/actualidad/el-58-de-los-peruanos-sufre-de-estres-noticia-764777>

Ezratty Vela, María Teresa (2018). “*Impacto de los factores de riesgo psicosocial en el estrés laboral y productividad del personal de la Unidad Registral de la Sunarp, sede Arequipa 2017*”. (Tesis grado Maestro)

Recuperado

<https://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/UCSM/7761/8H.1665.MG.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Easterly, W. Y R. Levine (2001), "It's not factor accumulation: Stylized facts an growth models", Word Bank Economic Review, 15 (2), 177-219.

French, J. R., Rogers, W., and Cobb, S. (1974). Adjustment as person-environment fit. En G. V. Goelho, D. A y J. E. Adams (Eds.). Coping and Adaption. Nueva York: Bantam Books.

FRENCH, J. R. P. y KHAN, R. L. (1962). "A programmatic approach to studying the industrial environment and mental health". Journal of Social Issues, 18, 1-47.

Fuentes, S. (2012). "*Satisfacción laboral y su influencia en la productividad*" (estudio realizado en la delegación de Recursos Humanos del Organismo Judicial en la Ciudad de Quetzaltenango Guatemala). (Tesis de pregrado). Recuperado de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/2012/05/43/Fuentes-Silvia.pdf>

Gabel, R., Peralta, V., Paiva R. & Aguirre G. (2012). Estrés laboral: relaciones con inteligencia emocional, factores demográficos y ocupacionales. Revista Venezolana de Gerencia, 17 (58), 271-290. Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29023348005>

García Alvear, J. L. (2016). *“Estudio del estrés laboral en el personal administrativo y trabajadores de la Universidad de Cuenca 2015”*. (Tesis de pregrado). Recuperado

de <http://dspace.ucuenca.edu.ec/browse?type=author&value=Garc%C3%ADa+Alvear%2C+Jorge+Luis>

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2003). *Metodología de la Investigación*. México: Mc Graw Hill.

Herrera Yonclei, G., (2018). *“Satisfacción laboral y la productividad de los trabajadores de la municipalidad provincial de Huaura, 2017”*. (Tesis pregrado).

Recuperado

<http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/1870/TFCE-03-09.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Hurtado, C. (2013). *“Percepción de riesgos psicosociales, estrés, ansiedad, variables de salud y conciliación de la vida laboral-familiar en trabajadores y trabajadoras”*. (Tesis de doctorado inédito). Universidad Complutense de Madrid.

Recuperado de <https://eprints.ucm.es/23439/1/T34935.pdf>

Ibarra, A (2019). *“Estrés laboral y su impacto en la satisfacción de personal operativo de plantas empacadoras de la Costa Sur”*. (Tesis de magister).

Recuperado de http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/03/03_6145.pdf

Ivancevich J, Matteson M. Estrés y trabajo: Una perspectiva gerencial. 2ª edición. Editorial Trillas. México. 1989.

Laime, E. (2018). “*Relación entre el nivel de estrés y el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la gerencia regional de salud Arequipa, 2017*”.

(Tesis pregrado). Recuperado

http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/3307/TESIS_Elizabeth%20Laime%20Huam%C3%A1n.pdf?sequence=2&isAllowed=y

Latinoamérica. Revista de la Asociación Española de Especialistas en Medicina del Trabajo, 28(3), 204-211. Epub 13 de enero de 2020. Recuperado en 08 de marzo de 2021, de http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-62552019000300004&lng=es&tlng=es.

Loayza, Norman (2016). La productividad como clave del crecimiento y el desarrollo en el Perú y el mundo. *Revista digital REE31-01*. Recuperado de <https://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Revista-Estudios-Economicos/31/ree-31-loayza.pdf>

Luceño Moreno, L., Martín García, J., Rubio Valdehita, S., & Díaz Ramiro, E. M. (2004). Factores psicosociales en el entorno laboral, estrés y enfermedad.

Mac Donald, Andrea. Fabiana (2011). El estrés laboral en los países europeos y en América Latina. Recuperado

<http://www.mercosurabc.com.ar/nota.asp?IdNota=2069>

Martín, P., Salanova, M. y Peiró, J.M. (2003). *El estrés laboral: ¿un concepto cajón-de-sastre?*. Recuperado de

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=793102>

Mejía, Christian R, Chacón, Jhosselyn I, Enamorado-Leiva, Olga M, Garnica, Lilia Rosana, Chacón-Pedraza, Sergio Andrés, & García-Espinosa, Yislem Analyn. (2019). Factores asociados al estrés laboral en trabajadores de seis países de Latinoamérica. *Revista de la Asociación Española de Especialistas en Medicina del Trabajo*, 28(3), 204-211. Epub 13 de enero de 2020. Recuperado en 30 de mayo de 2021, de http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-62552019000300004&lng=es&tlng=es.

Manzano Núñez, Ramiro, & García Perdomo, Herney Andrés. (2016). Sobre los criterios de inclusión y exclusión. Más allá de la publicación. *Revista chilena de pediatría*, 87(6), 511-512. <https://dx.doi.org/10.1016/j.rchipe.2016.05.003>

Muguruza, J. (2018). *“El estrés laboral y su influencia en el clima organizacional de la Empresa Inversiones Civiles Santa Rosa SAC – Mallay 2017”*. (tesis pregrado). Recuperado de

<http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/1856/TFCE-03-11.pdf?sequence=1&isAllowed=y+>

Núñez, Isabel (2018). “*Satisfacción laboral y productividad de los colaboradores del estudio contable contadores públicos & y auditores Andrade SAC Lurín – 2018*”. (Tesis pregrado). Recuperado

<http://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/AUTONOMA/793/1/Nunez%20Ramos%2c%20Isabel%20Rosario.pdf>

Puerto, Jesús Cremades (2016). “*Repercusión del estrés laboral sobre la atención de enfermería*”. (Tesis doctoral). Recuperado

https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/54317/1/tesis_cremades_puerto.pdf

Rivera-Encinas, María Teresa. (2016). “Efectividad del uso del mate de coca en la reducción del estrés laboral en administrativos de una universidad. *Horizonte Médico*, 16(3), 20-28. Recuperado en 21 de abril de 2019, de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727558X2016000300004&lng=es&tlng=es.

Rodríguez, J. & Moreno, T. (18 de mayo de 2015). Encabeza México estrés laboral: OIT. 24 HORAS. Recuperado de: <http://www.24-horas.mx/encabeza-México-estrés-laboral-oit/>

Rojas, Ramiro, (2016). “*Análisis de la modalidad de teletrabajo y su incidencia en la productividad laboral de las Empresas privadas de la Ciudad de Quito*”. (Tesis para magíster). Recuperado

<https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/5331/1/T2075-MBA-Rojas-Analisis.pdf>

Ruiz Aguilar, Í. A. y Vega Córdor, K. L. (2016). “*Influencia del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores de una empresa de venta y servicios industriales*”. (Tesis de pregrado). Recuperado

http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/11845/Ruiz%20Aguilar_Vega%20C%3%B3ndor_Influencia_estr%3%A9s_laboral1.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Russek, S. (2007). Síntomas y consecuencias del estrés. [En línea]Recuperado22 de marzo de 2014,<http://www.crecimiento-y-bienestar-emocional.com/sintomas-yconsecuencias.htm>

Selye H. (1936). A syndrome produced by diverse nocuous agents. *Nature*,138, 32.

Sherlley, K. J. R y Quispe, G (2016), en su tesis titulada: “*Niveles de estrés y clima laboral en los colaboradores de una empresa privada de Lima*” (Tesis de pregrado).Recuperado<http://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/AUTONOMA/366/1/QUISPE%20GAMIO%20SHERLLEY%20KATHERINE%20JULY%20ROSSMERY.pdf>

Siegrist, J., (1996). Adverse health effects of high-effort/low-reward conditions. *Journal of Occupational Health Psychology*, 1, 27-41.

Siegrist, J., (1998). Adverse health effects of effort-reward imbalance at work: theory, empirical support and implications for prevention. In: Cooper, C.L. (Ed.), *Theories of Organizational Stress* (pp. 190-204). Oxford: Oxford University Press

Soler Cárdenas, Silvio Faustino, & Soler Pons, Lisbet. (2012). Usos del coeficiente alfa de Cronbach en el análisis de instrumentos escritos. *Revista Médica Electrónica*, 34(1), 01-06. Recuperado en 21 de abril de 2019, de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S16848242012000100001&lng=es&tlng=es.

Tejada, L., (2086), en su tesis titulada: *“El estrés laboral y su relación con la productividad de los colaboradores en las salas de entretenimiento y tragamonedas de la corporación PJ en la ciudad de Trujillo en el año 2018”* (Tesis para grado de maestro). Recuperado https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/37172/tejada_chl.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Valverde, Roger, (2018). *“El estrés laboral y la productividad en la empresa Desing & Textiles Morales SAC, la Victoria, 2018”*. (Tesis para licenciado). Recuperado https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/19322/Valverde_VRF.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Venutolo, Emilio Mario (2009). “*Estudio clima laboral y la productividad en empresas pequeñas y medianas: el transporte vertical en la ciudad Autónoma de Buenos Aires*”. (Tesis doctoral). Recuperado

<https://riunet.upv.es/bitstream/handle/10251/6561/tesisUPV3161.pdf?sequence=1&is>

Vidal, V. (2019). El estrés laboral: análisis y prevención. Prensas de la Universidad de Zaragoza.

VINDEL, A. (2002). Consecuencias del estrés laboral. Recuperado de

https://webs.ucm.es/info/seas/estres_lab/consecue.htm

Zapata Rodas, M.Y. (2015). “*Estrés laboral en los empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riachón Ltda. Del Municipio de Amalfi*”. (Tesis de pregrado).

Recuperado

http://200.24.17.74:8080/jspui/bitstream/fcsh/359/1/ZapataMaira_estreslaboralempleadoscooperativaahorrocreditoriachonamalfi.pdf

ANEXO 1

**VALIDEZ DE CONTENIDO DE INSTRUMENTOS POR
JUICIO DE EXPERTOS**



**VALIDEZ DE CONTENIDO DE
INSTRUMENTOS POR JUICIO DE
EXPERTOS**

**Elaborado por:
Mg. Ana Nomberto Luperdi**

DOCUMENTOS QUE SE DEBE PRESENTARSE AL EXPERTO:

1. Solicitud
2. Conceptualización de las variables
3. Informe de validación del instrumento.
4. Matriz de consistencia.
5. Operacionalización de las variables.
6. Cuestionario (s).



SOLICITO: Validación de instrumento de investigación.

(Magister o Doctor (a)): María Nelly Zúñiga Rojas.....

Yo, Sheila Catheryn Pino Alor integrante del Curso/Taller de asesoría de Tesis de la carrera de Administración de la Universidad Privada del Norte, me dirijo respetuosamente para expresarle lo siguiente:

Que siendo necesario contar con la validación de los instrumentos para recolectar datos que me permitan contrastar las hipótesis propuestas en mi trabajo de investigación para la tesis titulada: "Estrés laboral y productividad en los trabajadores de una empresa de limpieza y mantenimiento del distrito de Santiago de Surco en el año 2019"

Solicito a Ud. tenga a bien validar como juez experto en el tema, para ello acompaño los documentos siguientes:

1. Informe de validación del instrumento.
2. Matriz de consistencia.
3. Operacionalización de las variables.
4. Cuestionarios/Guia de entrevista/ Documentos de la empresa a validar.

Le agradezco anticipadamente por la atención a la presente solicitud.

Atentamente,

Lima, 18 de 04 de 2019.

nombre

ESTRÉS LABORAL Y PRODUCTIVIDAD EN LOS TRABAJADORES DE UNA EMPRESA.



INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del validador: *María Nelly Zuzunaga Rojas*
- 1.2. Grado Académico: *Maestría en Medicina Comunitaria y Medio Ambiente*
- 1.3. Institución donde labora: *DH.L. Sanao - T. Ataca Transportes SA*
- 1.3.1. Especialidad del validador: *Médico - cirujano / Maestría en Medicina Comunitaria y Medio Ambiente / Académica médica*
- 1.3.2. Título de la investigación: *"Estrés, la salud y productividad en los trabajadores de una empresa de limpieza o mantenimiento del distrito de Santiago de Ica en el año 2019"*
- 1.3.3. Autor del instrumento: *Sofía Abad Cortés Pisco Plaza*
- 1.3.4. Instrumento 1 (Variable 1): *Productividad*

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

PERTINENCIA DE LOS ÍTEMES - VARIABLE: Productividad

Ítem	Escala	0-25 No Pertenece	26-50 Probablemente no pertenece	51-75 Probablemente si pertenece	76-100 Si pertenece	Observaciones
Eficiencia						
1. Comparte sus conocimientos laborales en beneficio de sus compañeros.				X		
4. Mantiene buenas relaciones interpersonales con sus compañeros					X	
5. Le gusta participar en actividades en grupo				X		
6. Evita hacer murmuraciones de sus compañeros y superiores.					X	
7. Mantiene el control físico y administrativo sobre el material, equipo y enseres bajo su responsabilidad					X	
9. Mantiene una actitud positiva ante los cambios que se generan en la organización					X	
11. Evita ser sancionado por realizar trabajos personales dentro del horario de trabajo.					X	
13. Posee la capacidad de atender asuntos laborales bajo presión					X	



18. Aplica sus conocimientos en beneficio de otros compañeros de trabajo en la realización de sus tareas				X		
19. Participa con entusiasmo y atención a las reuniones de trabajo					X	
20. Participa con entusiasmo y atención a las capacitaciones programadas				X		
22. Hace buen uso del equipo e instrumentos de trabajo					X	
23. Aplica nuevos conocimientos en su lugar de trabajo					X	
24. Efectúa aportes de carácter académico o técnico que sea de beneficio a su unidad					X	
Eficacia						
2. Aplica los valores institucionales en su puesto de trabajo					X	
8. Es puntual con la entrega de trabajos que se le asignan.				X		
15. Cumple con los procedimientos administrativos establecidos en la unidad					X	
16. Posee los conocimientos adecuados para desempeñarse en el puesto que actualmente ocupa.					X	
21. Falla a sus labores, cuando es una verdadera emergencia					X	
Efectividad						
3. Es leal con sus superiores				X		
10. En ausencia de su inmediato superior asume responsabilidad					X	
12. Acepta la ayuda de otros para superar las metas establecidas.				X		
14. Aunque no se le solicite, brinda más tiempo del requerido.					X	
17. Se preocupa por superarse académicamente, asistiendo a cursos de capacitación				X		
25. Consulta e investiga manuales que tengan relación con su trabajo					X	

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 85 %

1.3.5. ASPECTO GLOBAL DEL INSTRUMENTO

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 00-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy Buena 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y específico.					X
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					X
4. SUFICIENCIA	Cubre los aspectos en cantidad y calidad.					X
5. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias.					X
6. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos.					X
7. COHERENCIA	Entre los índices, indicaciones y las dimensiones.					X
8. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.					X
9. PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación.					X

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 90 % OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

- El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.
 El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lugar y fecha: Lima 11 de abril de 2019



Firma del Experto Informante.
 DNI N°: 40534512
 Teléfono N°: 969 22 23 06



**VALIDEZ DE CONTENIDO DE
INSTRUMENTOS POR JUICIO DE
EXPERTOS**

**Elaborado por:
Mg. Ana Nomberto Luperdi**

DOCUMENTOS QUE SE DEBE PRESENTARSE AL EXPERTO:

1. Solicitud
2. Conceptualización de las variables
3. Informe de validación del instrumento.
4. Matriz de consistencia.
5. Operacionalización de las variables.
6. Cuestionario (s).



SOLICITO: Validación de instrumento de investigación.

(Magíster o Doctor (a)):*Jabriela Forrells*

Yo, Sheila Catheryn Pino Alor Integrante del Curso/Taller de asesoría de Tesis de la carrera de Administración de la Universidad Privada del Norte, me dirijo respetuosamente para expresarle lo siguiente:

Que siendo necesario contar con la validación de los instrumentos para recolectar datos que me permitan contrastar las hipótesis propuestas en mi trabajo de investigación para la tesis titulada: **"Estrés laboral y productividad en los trabajadores de una empresa de limpieza y mantenimiento del distrito de Santiago de Surco en el año 2019"**

Solicito a Ud. tenga a bien validar como juez experto en el tema, para ello acompaño los documentos siguientes:

1. Informe de validación del instrumento.
2. Matriz de consistencia.
3. Operacionalización de las variables.
4. Cuestionarios/Guía de entrevista/ Documentos de la empresa a validar.

Le agradezco anticipadamente por la atención a la presente solicitud.

Atentamente,

Lima, *02* de *05* de 201*9*.

Sheila Catheryn Pino Alor
.....
nombre



INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

I DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del validador: Galvira Trillo
- 1.2. Grado Académico: Magister
- 1.3. Institución donde labora: Del Express Perú SAC
 - 1.3.1. Especialidad del validador: Magister en Negocio Internacional
 - 1.3.2. Título de la investigación: Estrés laboral y productividad en los trabajadores de una empresa de transporte
 - 1.3.3. Autor del instrumento: Galvira Trillo
 - 1.3.4. Instrumento 1 (Variable 1): Productividad

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

PERTINENCIA DE LOS ITEMS - VARIABLE: Productividad

Items	total	0-25 No Pertinencia	26-50 Probablemente no pertinencia	51-75 Probablemente si pertinencia	76-100 si pertinencia	Observaciones
Eficiencia						
1. Comparte sus conocimientos laborales en beneficio de sus compañeros.					✓	
4. Mantiene buenas relaciones interpersonales con sus compañeros					✓	
5. Le gusta participar en actividades en grupo					✓	
6. Evita hacer murmuraciones de sus compañeros y superiores.				✓		
7. Mantiene el control físico y administrativo sobre el material, equipo y enseres bajo su responsabilidad				✓		
9. Mantiene una actitud positiva ante los cambios que se generan en la organización					✓	
11. Evita ser sancionado por realizar trabajos personales dentro del horario de trabajo.					✓	
13. Posee la capacidad de atender asuntos laborales bajo presión					✓	



18. Aplica sus conocimientos en beneficio de otros compañeros de trabajo en la realización de sus tareas					✓	
19. Participa con entusiasmo y atención a las reuniones de trabajo					✓	
20. Participa con entusiasmo y atención a las capacitaciones programadas					✓	
22. Hace buen uso del equipo e instrumentos de trabajo					✓	
23. Aplica nuevos conocimientos en su lugar de trabajo					✓	
24. Efectúa aportes de carácter académico o técnico que sea de beneficio a su unidad					✓	
Eficacia						
2. Aplica los valores institucionales en su puesto de trabajo					✓	
8. Es puntual con la entrega de trabajos que se le asignan.					✓	
15. Cumple con los procedimientos administrativos establecidos en la unidad					✓	
16. Posee los conocimientos adecuados para desempeñarse en el puesto que actualmente ocupa.					✓	
21. Falta a sus labores, cuando es una verdadera emergencia				✓		
Efectividad						
3. Es leal con sus superiores				✓		
10. En ausencia de su inmediato superior asume responsabilidad					✓	
12. Acepta la ayuda de otros para superar las metas establecidas.					✓	
14. Aunque no se le solicite, brinda más tiempo del requerido.			✓			
17. Se preocupa por superarse académicamente, asistiendo a cursos de capacitación					✓	
25. Consulta e investiga manuales que tengan relación con su trabajo					✓	

ESTRÉS LABORAL Y PRODUCTIVIDAD EN LOS TRABAJADORES DE UNA EMPRESA.



PROMEDIO DE VALORACIÓN: 85...%

1.3.5. ASPECTO GLOBAL DEL INSTRUMENTO

INDICADORES	CONTENIDOS	Deficiente 01-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy Buena 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y específico.			✓		
2. OBJETIVO	Está expresado en conductas observables.					
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.				✓	
5. SUFFICENCIA	Cubre los aspectos en cantidad y calidad				✓	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de los estrésores			✓		
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos				✓	
8. COHERENCIA	Entre los ítems, indicadores y las dimensiones.				✓	
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico				✓	
10. PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación.			✓		

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 85...% OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

- El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.
 El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lugar y fecha Lima, 02 de Mayo 2019

UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE

[Firma]

Firma del Experto Informante

DNI. N° 6-833429

Teléfono N° 975713689



**VALIDEZ DE CONTENIDO DE
INSTRUMENTOS POR JUICIO DE
EXPERTOS**

**Elaborado por:
Mg. Ana Nomberto Luperdi**

DOCUMENTOS QUE SE DEBE PRESENTARSE AL EXPERTO:

1. Solicitud
2. Conceptualización de las variables
3. Informe de validación del instrumento.
4. Matriz de consistencia.
5. Operacionalización de las variables.
6. Cuestionario (s).



SOLICITO: Validación de instrumento de investigación.

(Magíster o Doctor (a)): Carlo Alberto Paudet Belandier

Yo, Sheila Catheryn Pino Alor Integrante del Curso/Taller de asesoría de Tesis de la carrera de Administración de la Universidad Privada del Norte, me dirijo respetuosamente para expresarle lo siguiente:

Que siendo necesario contar con la validación de los instrumentos para recolectar datos que me permitan contrastar las hipótesis propuestas en mi trabajo de investigación para la tesis titulada: **"Estrés laboral y productividad en los trabajadores de una empresa de limpieza y mantenimiento del distrito de Santiago de Surco en el año 2019"**

Solicito a Ud. tenga a bien validar como juez experto en el tema, para ello acompaño los documentos siguientes:

1. Informe de validación del instrumento.
2. Matriz de consistencia.
3. Operacionalización de las variables.
4. Cuestionarios/Guía de entrevista/ Documentos de la empresa a validar.

Le agradezco anticipadamente por la atención a la presente solicitud.

Atentamente,

Lima, 02 de 05 de 2019.

nombre



INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

I. DATOS GENERALES:

1.1. Apellidos y nombres del validador: CARLOS ALBERTO PAULET POLANCO

1.2. Grado Académico: MAGISTER

1.3. Institución donde labora: UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE

1.3.1. Especialidad del validador: ADMINISTRACION

1.3.2. Título de la investigación: "Estrés laboral y productividad en los trabajadores de una empresa de Lima y su impacto del estrés de trabajo de Perú en el año 2019"

1.3.3. Autor del Instrumento: Isabel Rosa Díaz

1.3.4. Instrumento 1 (Variable 1): Productividad

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

PERTINENCIA DE LOS ITEMS - VARIABLE: Productividad

Items	Escala	0-25 No Pertenece	26-50 Probablemente no pertenece	51-75 Probablemente sí pertenece	76-100 Sí pertenece	Observaciones
Eficiencia						
1. Comparte sus conocimientos laborales en beneficio de sus compañeros.					✓	
4. Mantiene buenas relaciones interpersonales con sus compañeros					✓	
5. Le gusta participar en actividades en grupo				✓		
6. Evita hacer murmuraciones de sus compañeros y superiores.				✓		
7. Mantiene el control físico y administrativo sobre el material, equipo y enseres bajo su responsabilidad					✓	
9. Mantiene una actitud positiva ante los cambios que se generan en la organización					✓	
11. Evita ser sancionado por realizar trabajos personales dentro del horario de trabajo.					✓	
13. Posee la capacidad de atender asuntos laborales bajo presión					✓	

0-2



INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

I. DATOS GENERALES:

1.1. Apellidos y nombres del validador: CARLOS ALBERTO PAULET POLANCO

1.2. Grado Académico: MAGISTER

1.3. Institución donde labora: UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE

1.3.1. Especialidad del validador: ADMINISTRACION

1.3.2. Título de la investigación: "Estrés laboral y productividad en los trabajadores de una empresa de Lima y su impacto del estrés de trabajo de Perú en el año 2019"

1.3.3. Autor del Instrumento: Isabel Rosa Díaz

1.3.4. Instrumento 1 (Variable 1): Productividad

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

PERTINENCIA DE LOS ITEMS - VARIABLE: Productividad

Items	Escala	0-25 No Pertenece	26-50 Probablemente no pertenece	51-75 Probablemente sí pertenece	76-100 Sí pertenece	Observaciones
Eficiencia						
1. Comparte sus conocimientos laborales en beneficio de sus compañeros.					✓	
4. Mantiene buenas relaciones interpersonales con sus compañeros					✓	
5. Le gusta participar en actividades en grupo				✓		
6. Evita hacer murmuraciones de sus compañeros y superiores.				✓		
7. Mantiene el control físico y administrativo sobre el material, equipo y enseres bajo su responsabilidad					✓	
9. Mantiene una actitud positiva ante los cambios que se generan en la organización					✓	
11. Evita ser sancionado por realizar trabajos personales dentro del horario de trabajo.					✓	
13. Posee la capacidad de atender asuntos laborales bajo presión					✓	

0-2

ESTRÉS LABORAL Y PRODUCTIVIDAD EN LOS TRABAJADORES DE UNA EMPRESA.

18. Aplica sus conocimientos en beneficio de otros compañeros de trabajo en la realización de sus tareas				✓	
19. Participa con entusiasmo y atención a las reuniones de trabajo				✓	
20. Participa con entusiasmo y atención a las capacitaciones programadas				✓	
22. Hace buen uso del equipo e instrumentos de trabajo				✓	
23. Aplica nuevos conocimientos en su lugar de trabajo				✓	
24. Efectúa aportes de carácter académico o técnico que sea de beneficio a su unidad				✓	
Eficacia					
2. Aplica los valores institucionales en su puesto de trabajo			✓		
8. Es puntual con la entrega de trabajos que se le asignan				✓	
13. Cumple con los procedimientos administrativos establecidos en la unidad				✓	
16. Posee los conocimientos adecuados para desempeñarse en el puesto que actualmente ocupa.				✓	
21. Falta a sus labores, cuando es una verdadera emergencia					
Efectividad					
3. Es leal con sus superiores			✓		
10. En ausencia de su inmediato superior asume responsabilidad				✓	
12. Acepta la ayuda de otros para superar las metas establecidas.				✓	
14. Aunque no se le solicite, brinda más tiempo del requerido.				✓	
17. Se preocupa por superarse académicamente, asistiendo a cursos de capacitación				✓	
25. Consulta e investiga manuales que tengan relación con su trabajo				✓	

34



PROMEDIO DE VALORACIÓN: %.

1.3.5. ASPECTO GLOBAL DEL INSTRUMENTO

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 00-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	May Buena 61-80%	Eccelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y específico.					✓
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					✓
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.				✓	
5. SUFFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					✓
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias					✓
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos					✓
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					✓
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					✓
10. PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación.					✓

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 95 % OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

- El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.
- El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lugar y fecha: LIMA, 03 DE MAYO DE 2019

Firma del Experto Informante.
DNI N° 10.788.279
Teléfono N° 29.2.740679

Matriz de consistencia.

Planteamiento del problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Muestra	Diseño	Técnica /Instrumento
<p>¿Qué relación existe entre estrés laboral y la productividad en los trabajadores de una empresa de limpieza y mantenimiento del distrito de Santiago de Surco en el año 2019?</p>	<p>Objetivo general:</p> <p>Determinar la relación entre estrés laboral y la productividad en los trabajadores de una empresa de limpieza y mantenimiento del distrito de Santiago de Surco en el año 2019</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>-Determinar la relación que existe entre el estrés laboral y la productividad en la dimensión eficacia en los trabajadores de una empresa de limpieza y mantenimiento del distrito de Santiago de Surco en el año 2019.</p> <p>-Determinar la relación que existe entre el estrés laboral y la productividad en la dimensión eficiencia en los trabajadores de una empresa de limpieza y mantenimiento del distrito de Santiago de Surco en el año 2019.</p> <p>-Determinar la relación que existe entre el estrés laboral y la productividad en la dimensión efectividad en los trabajadores de una empresa de limpieza y mantenimiento del distrito de Santiago de Surco en el año 2019.</p>	<p>Hipótesis general:</p> <p>Existe relación entre estrés laboral y la productividad en los trabajadores de una empresa de limpieza y mantenimiento del distrito de Santiago de Surco en el año 2019.</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <p>-Existe relación entre el estrés laboral y la productividad en la dimensión eficacia en los trabajadores de una empresa de limpieza y mantenimiento del distrito de Santiago de Surco en el año 2019.</p> <p>-Existe relación entre el estrés laboral y la productividad en la dimensión eficiencia en los trabajadores de una empresa de limpieza y mantenimiento del distrito de Santiago de Surco en el año 2019.</p> <p>-Existe relación entre el estrés laboral y la productividad en la dimensión efectividad en los trabajadores de una empresa de limpieza y mantenimiento del distrito de Santiago de Surco en el año 2019.</p>	<p>Variable dependiente:</p> <p>Estrés laboral</p> <p>Variable independiente:</p> <p>Productividad</p>	<p>La muestra para esta investigación es de treinta y cinco (35) trabajadores con cargo de operario que laboren en una empresa dedicada al rubro de limpieza y mantenimiento ubicada en el distrito de Santiago de Surco</p>	<p>El diseño de la investigación será no Experimental – Transversal. Esta investigación será 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 primordial es la recolección de datos en un único momento.</p> <p>En la presente investigación se utilizará el diseño de Investigación Descriptiva Correlacional, que es definido por Hernández S, (2003) como un "tipo de estudio que tiene como propósito evaluar la relación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variable (en un contexto en particular)".</p>	<p>La técnica será la encuesta y el instrumento será el cuestionario:</p> <p>Cuestionario elaborado por el Organismo Internacional de trabajo y la Organización mundial de la salud (OIT- OMS), validado por Ivancevich y Matteson Que medirá la variable "estrés laboral".</p> <p>Cuestionario validado por la Magister Zacarias Rojas Maria Nelly, que medirá la variable "productividad".</p>

ESTRÉS LABORAL Y PRODUCTIVIDAD EN LOS TRABAJADORES DE UNA EMPRESA.

Operacionalización de la variable

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores
Productividad	Según Chiavenato, I. (2009) refiere que: "La productividad de una organización es productiva cuando alcanza sus objetivos al transformar sus insumos o entradas en resultados cada vez mayores al costo más bajo posible. La productividad es una medida del desempeño que incluye la eficiencia y la eficacia. La eficiencia es el uso adecuado de los recursos disponibles, es decir, hace hincapié en los medios y los procesos. La eficacia es el cumplimiento de metas y objetivos perfectamente definidos; en este caso lo más importante son los fines y los resultados. Una empresa es eficaz cuando satisface con éxito las aspiraciones de sus clientes y es eficiente cuando lo hace con un costo bajo. Si una empresa mejora sus métodos y procesos tiende a aumentar su eficiencia. Si supera sus metas y objetivos eleva su eficacia". (p. 32)	<ul style="list-style-type: none"> - Eficiencia - Eficacia - Efectividad 	<ul style="list-style-type: none"> - Trabajo en equipo. - Uso correcto del equipo. - Evita amonestaciones. - Comparte información. - Exactitud en la entrega de trabajo - Conocimientos apropiados del puesto de trabajo. - - Asume responsabilidades - Consulta información.

Fuente: Fuentes, S. (2012)



Cuestionario

Universidad Privada del Norte (UPN)

Evaluación de Productividad

Apellidos y nombres		Edad		Sexo	M	
					F	
Área		Cargo/ puesto de trabajo		Tiempo de servicio		

1	Escasamente
2	A veces
3	Generalmente
4	Siempre

Preguntas	Escala				Obs
	1	2	3	4	
1. Comparte sus conocimientos laborales en beneficio de sus compañeros.					
2. Aplica los valores institucionales en su puesto de trabajo.					

ESTRÉS LABORAL Y PRODUCTIVIDAD EN LOS TRABAJADORES DE UNA EMPRESA.



3. Es leal con sus superiores.					
4. Mantiene buenas relaciones interpersonales con sus compañeros.					
5. Le gusta participar en actividades en grupo					
6. Evita hacer murmuraciones de sus compañeros y superiores.					
7. Mantiene el control físico y administrativo sobre el material, equipo y enseres bajo su responsabilidad					
8. Es puntual con la entrega de trabajos que se le asignan.					
9. Mantiene una actitud positiva ante los cambios que se generan en la organización					
10. En ausencia de su inmediato superior asume responsabilidad.					
11. Evita ser sancionado por realizar trabajos personales dentro del horario de trabajo.					
12. Acepta la ayuda de otros para superar las					



metas establecidas.					
13. Posee la capacidad de atender asuntos laborales bajo presión.					
14. Aunque no se le solicite, brinda más tiempo del requerido.					
15. Cumple con los procedimientos administrativos establecidos en la unidad					
16. Posee los conocimientos adecuados para desempeñarse en el puesto que actualmente ocupa.					
17. Se preocupa por superarse académicamente, asistiendo a cursos de capacitación					
18. Aplica sus conocimientos en beneficio de otros compañeros de trabajo en la realización de sus tareas.					
19. Participa con entusiasmo y atención a las reuniones de trabajo					
20. Participa con entusiasmo y atención a las capacitaciones					

ESTRÉS LABORAL Y PRODUCTIVIDAD EN LOS TRABAJADORES DE UNA EMPRESA.



programadas					
21. Falta a sus labores, cuando es una verdadera emergencia					
22. Hace buen uso del equipo e instrumentos de trabajo.					
23. Aplica nuevos conocimientos en su lugar de trabajo.					
24. Efectúa aportes de carácter académico o técnico que sea de beneficio a su unidad.					
25. Consulta e investiga manuales que tengan relación con su trabajo.					

ANEXO 2

Cuestionario

Universidad Privada del Norte (UPN)
Evaluación de estrés laboral
Modelo de la OIT –OMS

Edad		Sexo			
Área		Cargo/Puesto de trabajo		Tiempo de servicio	

1	Nunca
2	Raras veces
3	Ocasionalmente
4	Algunas veces
5	Frecuentemente
6	Generalmente
7	Siempre

Preguntas	Escala						
	1	2	3	4	5	6	7
1. La gente no comprende la misión y metas de la organización.							
2. La forma de rendir informes entre superior y subordinado genera presión.							
3. No se está en condiciones de controlar las actividades del área de trabajo.							
4. El equipo disponible para llevar a cabo el trabajo a tiempo es limitado.							
5. No hay respaldo del supervisor ante los jefes.							
6. El supervisor no respeta							
7. No se es parte de un grupo de trabajo de colaboración estrecha.							
8. El equipo no respalda las metas profesionales.							

ESTRÉS LABORAL Y PRODUCTIVIDAD EN LOS TRABAJADORES DE UNA EMPRESA.

9. El equipo no disfruta de estatus o prestigio dentro de la organización							
10. La estrategia de la organización no es bien comprendida.							
11. Las políticas generales iniciadas por la gerencia impiden el buen desempeño.							
12. Una persona en el nivel que se encuentre tiene poco control sobre el trabajo.							
13. El supervisor no se preocupa del bienestar personal.							
14. No se dispone de conocimiento técnico para seguir siendo competitivo.							
15. No se tiene derecho a un espacio privado de trabajo.							
16. La estructura formal tiene demasiado papeleo.							
17. El supervisor no tiene confianza en el desempeño del trabajo.							
18.El equipo se encuentra desorganizado.							
19.El equipo no brinda protección en relación con injustas demandas de trabajo que hacen los jefes.							
20. La organización carece de dirección y objetivo.							
21. El equipo presiona demasiado.							
22. Es incómodo trabajar con miembros de otras unidades de trabajo.							
23. El equipo no brinda ayuda técnica cuando es necesario.							
24. La cadena de mando no se respeta.							
25. No se cuenta con la tecnología para hacer un trabajo de importancia.							

ANEXO 3

Matriz de consistencia de la variable estrés laboral y productividad

Planteamiento del problema	Objetivos	Hipótesis	Metodología	Variable	Técnica /Instrumento
<p>¿Qué relación existe entre estrés laboral y productividad en los trabajadores de una empresa de limpieza y mantenimiento del distrito de Santiago de Surco, Lima, Perú, 2019?</p>	<p>Objetivo general: Determinar la relación entre estrés laboral y productividad en los trabajadores de una empresa de limpieza y mantenimiento del distrito de Santiago de Surco, Lima, Perú, 2019</p> <p>Objetivos específicos: Determinar la relación que existe entre estrés laboral y eficacia en los trabajadores de una empresa de limpieza y mantenimiento del Santiago de Surco, Lima, Perú, 2019 Determinar la relación que existe entre estrés laboral y eficiencia en los trabajadores de una empresa de limpieza y mantenimiento del Santiago de Surco, Lima, Perú, 2019.</p>	<p>Hipótesis general: Existe relación entre estrés laboral y productividad en los trabajadores de una empresa de limpieza y mantenimiento del distrito de Santiago de Surco, Lima, Perú, 2019.</p> <p>Hipótesis específicas: Existe relación entre estrés laboral y eficacia en los trabajadores de una empresa de limpieza y mantenimiento del Santiago de Surco, Lima, Perú, 2019 Existe relación entre estrés laboral y eficiencia en los trabajadores de una empresa de limpieza y mantenimiento del</p>	<p>Diseño: El diseño de la investigación será no Experimental – Transversal o transeccional.</p> <p>Tipo de investigación: Será de tipo Correlacional. que es definido.</p> <p>Enfoque: Será cuantitativo.</p>	<p>Estrés laboral</p> <p>Productividad</p>	<p>La técnica será la encuesta y el instrumento será el cuestionario:</p> <p>Cuestionario elaborado por el Organismo Internacional de trabajo y la Organización mundial de la salud (OIT-OIMS), validado por Ivancevich y Matteson Que medirá la variable “estrés laboral”.</p> <p>Cuestionario validado por La Magister Zacarias Rojas María Nelly, la Magister Trelles Gabriela y el Magister Paulet Polanco Carlos Alberto, que medirá la variable “productividad”.</p>

	<p>Determinar la relación que existe entre estrés laboral y efectividad en los trabajadores de una empresa de limpieza y mantenimiento del Santiago de Surco, Lima, Perú, 2019.</p> <p>Determinar la relación que existe entre productividad y clima organizacional en los trabajadores de una empresa de limpieza y mantenimiento del distrito de Santiago de Surco, Lima, Perú, 2019.</p> <p>Determinar la relación que existe entre productividad y estructura organizacional en los trabajadores de una empresa de limpieza y mantenimiento del distrito de Santiago de Surco, Lima, Perú, 2019.</p>	<p>Santiago de Surco, Lima, Perú, 2019.</p> <p>Existe relación entre estrés laboral y efectividad en los trabajadores de una empresa de limpieza y mantenimiento del Santiago de Surco, Lima, Perú, 2019.</p> <p>Existe relación entre productividad y clima organizacional en los trabajadores de una empresa de limpieza y mantenimiento del distrito de Santiago de Surco, Lima, Perú, 2019</p> <p>Existe relación entre productividad y estructura organizacional en los trabajadores de una</p>			
--	--	--	--	--	--

ESTRÉS LABORAL Y PRODUCTIVIDAD EN LOS TRABAJADORES DE UNA EMPRESA.

	<p>Determinar la relación que existe entre productividad y territorio organizacional en los trabajadores de una empresa de limpieza y mantenimiento del distrito de Santiago de Surco, Lima, Perú, 2019.</p> <p>Determinar la relación que existe entre estrés productividad y tecnología en los trabajadores de una empresa de limpieza y mantenimiento del distrito de Santiago de Surco, Lima, Perú, 2019.</p> <p>Determinar la relación que existe entre productividad e influencia del líder en los trabajadores de una empresa de limpieza y mantenimiento del distrito de Santiago de Surco, Lima, Perú, 2019.</p>	<p>empresa de limpieza y mantenimiento del distrito de Santiago de Surco, Lima, Perú, 2019</p> <p>Existe relación entre productividad y territorio organizacional en los trabajadores de una empresa de limpieza y mantenimiento del distrito de Santiago de Surco, Lima, Perú, 2019</p> <p>Existe relación entre estrés productividad y tecnología en los trabajadores de una empresa de limpieza y mantenimiento del distrito de Santiago de Surco, Lima, Perú, 2019</p> <p>Existe relación entre productividad e influencia del líder en los trabajadores</p>			
--	---	--	--	--	--

ESTRÉS LABORAL Y PRODUCTIVIDAD EN LOS TRABAJADORES DE UNA EMPRESA.

	<p>Determinar la relación que existe entre productividad y falta de cohesión en los trabajadores de una empresa de limpieza y mantenimiento del distrito de Santiago de Surco, Lima, Perú, 2019.</p> <p>Determinar la relación que existe entre productividad y respaldo de grupo en los trabajadores de una empresa de limpieza y mantenimiento del distrito de Santiago de Surco, Lima, Perú, 2019.</p>	<p>de una empresa de limpieza y mantenimiento del distrito de Santiago de Surco, Lima, Perú, 2019</p> <p>Existe relación entre productividad y falta de cohesión en los trabajadores de una empresa de limpieza y mantenimiento del distrito de Santiago de Surco, Lima, Perú, 2019</p> <p>Existe relación entre productividad y respaldo de grupo en los trabajadores de una empresa de limpieza y mantenimiento del distrito de Santiago de Surco, Lima, Perú, 2019</p>			
--	---	---	--	--	--