



**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES  
ESCUELA ACADEMICA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y  
NEGOCIOS INTERNACIONALES**

**"RELACIÓN ENTRE EL NIVEL DE ESTRÉS Y EL DESEMPEÑO LABORAL  
DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA  
ROBOCON SERVICIOS S.A.C. – 2016"**

**PRESENTADO POR:**

**Bach. TORRES ALIAGA Priccila Silay**

**LA OROYA - PERÚ**

**2017**

**DEDICATORIA**

A Dios quien nos ha acompañado y ayudado a lo largo de este camino, demostrándonos que nada es imposible, Si uno tiene fe en lo que hace.

A mis padres por su amor y su apoyo

Incondicional en el logro de nuestros  
Objetivos.

Priccila

### **AGRADECIMIENTO**

Expreso mi profundo agradecimiento a nuestros padres y hermanos por confiar en nosotros y brindarnos su apoyo incondicional en todo momento. Al gerente de la empresa ROBOCON SERVICIOS S.A.C., por brindarnos la confianza y la información necesaria para el desarrollo del presente trabajo. Agradecemos también a todas aquellas personas que de una u otra forma colaboraron con nosotros en la realización del presente proyecto.

**Priccila.**

## RESUMEN

La presente investigación titulada “RELACIÓN ENTRE EL NIVEL DE ESTRÉS Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA ROBOCON SERVICIOS S.A.C. - 2016”, se desarrolló en base al tipo de investigación: correlacional-descriptivo.

Se ha planteado como objetivo general: Establecer la relación que existe entre el nivel de estrés y desempeño laboral en los colaboradores de la empresa ROBOCON SERVICIOS S.A.C. - 2016; los métodos de investigación utilizados han sido: el método científico, inductivo-deductivo y analítico-sintético; los instrumentos utilizados en la presente investigación han sido: de la variable independiente el cuestionario de estrés laboral elaborado por Azocar y Betancourt (2011) y de la variable dependiente una ficha de evaluación del desempeño laboral planteado por Chiavenato (2002); y la conclusión general a la que se arribo ha sido: Existe correlación entre el nivel de estrés y el desempeño laboral; la correlación es descendente ( $r_s=-0.873$ ) y significativa ( $p<0.05$ ).

El análisis estadístico de estos resultados no ayudo a conocer la relación existente entre el nivel de estrés y el desempeño laboral.

**Palabras claves:** Colaboradores, estrés, desempeño, resultado, trabajo

## ABSTRACT

This research entitled "RELATIONSHIP BETWEEN STRESS LEVEL AND WORK PERFORMANCE OF EMPLOYEES OF THE COMPANY ROBOCON SERVICIOS S.A.C. - 2016" was developed based on the type of research: Descriptive-correlational

It has been proposed as a general objective: To establish the relationship between the level of stress and job performance enterprise collaborators ROBOCON SERVICIOS S.A.C. - 2016; research methods used were: the inductive-deductive and analytic-synthetic scientific method; instruments used in this research were: independent variable job stress questionnaire developed by Azocar and Betancourt (2011) and the dependent variable an index performance appraisal raised by Chiavenato (2002); and the general conclusion was arrived was: There is a correlation between the level of stress and job performance; the correlation is downward ( $r_s = -0.873$ ) and significant ( $p < 0.05$ ). Statistical analysis of these results do not help to know the relationship between the level of stress and job performance.

**Keywords:** Collaborators, stress, performance, result, work

## ÍNDICE

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iv
Resumen.....	v
Abstract.....	vi
Índice.....	vii
Índice de tablas y gráficos.....	xii
Introducción.....	xviii

### CAPÍTULO I: EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

<b>1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....</b>	<b>1</b>
1.1.1 FUNDAMENTACIÓN EMPÍRICA .....	1
1.1.2 FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICA .....	5
<b>1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA .....</b>	<b>6</b>
1.2.1 PROBLEMA GENERAL. ....	6
1.2.2 PROBLEMAS ESPECÍFICOS DE LA INVESTIGACIÓN .....	7
A) ¿CUÁL ES LA RELACIÓN ENTRE LOS FACTORES AMBIENTALES Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA ROBOCON SERVICIOS S.A.C.- 2016? .....	7
B) ¿CUÁL ES LA RELACIÓN ENTRE LOS FACTORES ORGANIZACIONALES Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA ROBOCON SERVICIOS S.A.C.- 2016? .....	7
C) ¿CUÁL ES LA RELACIÓN ENTRE LOS FACTORES INDIVIDUALES Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA ROBOCON SERVICIOS S.A.C.- 2016? .....	7
<b>1.3 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>7</b>
1.3.1 OBJETIVO GENERAL DE LA INVESTIGACIÓN.....	7
1.3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS DE LA INVESTIGACIÓN .....	7
<b>1.4 JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO.....</b>	<b>8</b>
1.4.1. JUSTIFICACIÓN TEÓRICA.....	8
1.4.2. JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA.....	8

1.4.3 JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA .....	8
1.5 LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN.....	9

## CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES DEL ESTUDIO .....	10
2.2 BASES TEÓRICAS.....	13
2.2.1 ESTRÉS.....	13
a) <i>Definición del estrés</i> .....	13
b) <i>Causas del estrés</i> .....	15
c) <i>Síntomas</i> .....	16
d) <i>Consecuencias</i> .....	18
e) <i>Fases</i> .....	19
f) <i>Tipos de estrés</i> .....	20
g) <i>Estrés en el trabajo</i> .....	22
h) <i>Factores que generan estrés laboral</i> .....	23
i) <i>Estresores comunes en el trabajo</i> .....	25
j) <i>Reducción y Manejo del Estrés</i> .....	28
2.2.2 DESEMPEÑO LABORAL.....	29
a) <i>Definición del desempeño</i> .....	30
b) <i>Evaluación del desempeño</i> .....	30
c) <i>Ventajas de la Evaluación del Desempeño</i> .....	30
d) <i>Elementos de un sistema de evaluación del desempeño</i> .....	31
e) <i>Sistemas y Parámetros de la Evaluación del Desempeño</i> .....	31
f) <i>Medición del desempeño</i> .....	32
g) <i>Desafíos de la evaluación del desempeño</i> .....	32
h) <i>Métodos de Evaluación del Desempeño</i> .....	33
2.3 DEFINICION DE TERMINOS.....	36
2.4.1.HIPÓTESIS GENERAL .....	37
2.4.2HIPÓTESIS ESPECÍFICAS .....	38
A) LOS FACTORES AMBIENTALES SE RELACIONAN DESCENDENTEMENTE CON	

<b>EL DESEMPEÑO LABORAL EN LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA ROBOCON SERVICIOS S.A.C. - 2016.....</b>	<b>38</b>
<b>B) LOS FACTORES ORGANIZACIONALES SE RELACIONAN DESCENDENTEMENTE CON EL DESEMPEÑO LABORAL EN LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA ROBOCON SERVICIOS S.A.C. - 2016.....</b>	<b>38</b>
<b>C) LOS FACTORES INDIVIDUALES SE RELACIONAN DESCENDENTEMENTE CON EL DESEMPEÑO LABORAL EN LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA ROBOCON SERVICIOS S.A.C. – 2016.....</b>	<b>38</b>
<b>2.5 VARIABLES.....</b>	<b>38</b>
<b>2.5.3. OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE.....</b>	<b>41</b>

### **CAPÍTULO III: METODOLOGÍA**

<b>3.1 TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>42</b>
<b>3.2 DESCRIPCIÓN DEL AMBITO DE LA INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>44</b>
<b>3.3 POBLACIÓN Y MUESTRA.....</b>	<b>45</b>
<b>A) POBLACIÓN.....</b>	<b>45</b>
<b>B) MUESTRA.....</b>	<b>45</b>
<b>3.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS.....</b>	<b>45</b>
<b>3.5 VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO.....</b>	<b>46</b>
<b>3.6 PLAN DE RECOLECCION Y PROCESAMIENTO DE DATOS.....</b>	<b>47</b>
<b>A) MÉTODO GENERAL.....</b>	<b>42</b>
<b>B) MÉTODO ESPECÍFICOS.....</b>	<b>42</b>

### **CAPÍTULO IV: RESULTADOS**

<b>4.1. ESTRÉS LABORAL EN LA EMPRESA ROBOCON SERVICIOS S.A.C. 48</b>	<b>48</b>
<b>4.1.1. DATOS DEMOGRÁFICOS.....</b>	<b>48</b>
<b>4.1.2. MEDICIÓN DEL ESTRÉS LABORAL.....</b>	<b>58</b>
<b>4.1.4. FACTORES ORGANIZACIONALES.....</b>	<b>65</b>
<b>4.1.5. FACTORES INDIVIDUALES.....</b>	<b>70</b>

4.1.6. SÍNTOMAS DE ESTRÉS LABORAL.....	74
<b>4.2. DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA ROBOCON SERVICIOS S.A.C. - 2016 .....</b>	<b>82</b>

## **CAPÍTULO V: DISCUSIÓN**

5.1. PRUEBA DE HIPÓTESIS GENERAL.....	85
5.2. PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECÍFICAS.....	87
<b>CONCLUSIONES .....</b>	<b>96</b>
<b>RECOMENDACIONES .....</b>	<b>96</b>
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....</b>	<b>97</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>99</b>

## ÍNDICE DE TABLA Y GRÁFICO

Tabla 1. Resumen de fuerza laboral de la empresa Robocon Servicios S.A.C..	5
Tabla 2. Variables de la investigación .....	38
Tabla 3. Matriz de operacionalización .....	39
Tabla 4. Género de los colaboradores .....	48
Tabla 5. Edad de los colaboradores.....	50
Tabla 6. Grado de instrucción alcanzado por los colaboradores .....	51
Tabla 7. Estado civil de los colaboradores .....	52
Tabla 10. Antigüedad en la empresa .....	56
Tabla 11. Antigüedad en el cargo .....	57
Tabla 12. Con que frecuencia ha sentido tensión en su trabajo .....	58
Tabla 13. Con qué frecuencia su supervisor inmediato reconoce su esfuerzo en su ambiente de trabajo en cada jornada realizada.....	59
Tabla 14. Según el mayor tipo de esfuerzo que le exigen las funciones que lleva a cabo en su trabajo .....	60
Tabla 15. Según cuál de estas situaciones es considerada como el mayor originador de estrés para usted.....	62
Tabla 16. Diga cuánto estrés le produce la situación económica que vive el país actualmente siempre que afecte su trabajo .....	63
Tabla 17. Indique cuánto estrés le producen los cambios tecnológicos que se manifiestan en su ámbito laboral.....	64
Tabla 18. Indique cuánto estrés le produce la duración de la jornada de trabajo .....	65
Tabla 19. Señale cuánto estrés le producen las RELACIONES que mantiene con sus compañeros de trabajo .....	66
Tabla 20. Señale cuánto estrés le produce las políticas salariales vigentes ....	68
Tabla 21. Indique cuánto estrés le produce el grado de dificultad de las tareas que habitualmente realiza .....	69

Tabla 22. Diga cuánto estrés le producen las RELACIONES con los miembros de su grupo familiar.....	70
Tabla 23. Señale cuánto estrés le produce la situación económica actual en su grupo familiar .....	71
Tabla 24. Indique cuánto estrés le produce su condición de salud actual en relación a su disposición para el trabajo .....	72
Tabla 25. Indique cuánto estrés le produce la condición de salud actual de los miembros de su grupo familiar .....	73
Tabla 26. Señale cuáles de estos síntomas le produce estrés laboral a nivel físico- .....	74
Tabla 27. Señale cuáles de estos síntomas son producidos por su trabajo como consecuencia del estrés.....	75
Tabla 28. Señale cuáles de estos síntomas son producidos por su trabajo como consecuencia del estrés, según su conducta o personalidad .....	76
Tabla 29. Con qué frecuencia siente apatía o desmotivación por su trabajo, a causa del estrés producido por el mismo .....	77
Tabla 30. Con qué frecuencia ha sentido que el tiempo no le alcanza para realizar sus actividades.....	78
Tabla 31. Con qué frecuencia ha sentido que pierde el control y tiene que recurrir a estimulantes, píldoras o tranquilizantes .....	79
Tabla 32. Con qué frecuencia falta al trabajo, debido al estrés que este le produce .....	80
Tabla 33. Nivel de Estrés Laboral .....	81
Tabla 34. Grado de desempeño laboral .....	82
Tabla 35. Desempeño Laboral .....	82
Tabla 36. CorRELACIONES entre estrés laboral y desempeño laboral.....	86
Tabla 37. CorRELACIONES entre factores ambientales y desempeño laboral	88
Tabla 38. CorRELACIONES entre factores organizacionales y desempeño laboral .....	90
Tabla 39. CorRELACIONES entre factores individuales y desempeño laboral.	92

## INTRODUCCIÓN

Actualmente el talento humano es el capital más valioso de una empresa y más aún en las empresas mineras puesto que las leyes actualmente se han vuelto más exigentes para la operación de las mismas, por lo que ésta investigación tuvo como objetivo establecer la relación que existe entre el nivel de estrés y desempeño laboral en los colaboradores de la empresa ROBOCON SERVICIOS S.A.C.- 2016. El conocimiento del nivel de estrés y como afecta el desempeño de los trabajadores a mayor nivel permitirá generar estrategias y plantear conocimientos teóricos para poder disminuir el nivel de estrés.

Esta investigación está dividida en cinco capítulos.

En el Capítulo I, se desarrolla el planteamiento del problema donde se describe la formulación del problema, los objetivos de la investigación, la justificación, las limitaciones,

En el capítulo II, se desarrolla el marco teórico estableciendo los antecedentes del estudio, las bases teórica necesarias, la definición de términos, hipótesis, variables y operacionalización de la variable

En el capítulo III, se desarrolla la metodología de la investigación donde se describe el ámbito de la investigación, la población y la muestra, las técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad del instrumento, plan de recolección y procesamiento de datos.

En el capítulo IV, se desarrolla el trabajo de campo y proceso de contraste de la hipótesis, donde se describe el nivel de estrés y desempeño laboral en la empresa ROBOCON SERVICIOS S.A.C. - 2016 Unidad San Cristóbal y la prueba de hipótesis.

En el capítulo V, se desarrolla la discusión de investigación.

Finalmente están las conclusiones, recomendaciones, bibliografía y anexos.

## CAPÍTULO I

### EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

#### 1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

##### 1.1.1 Fundamentación empírica

El estrés laboral es un fenómeno, cada vez más frecuente, que está aumentando en nuestra sociedad, fundamentalmente porque los tipos de trabajo han ido cambiando en las últimas décadas. Afecta al bienestar físico y psicológico del trabajador y puede deteriorar el desempeño laboral de este.

Actualmente, por la relevancia de la información en los procesos de producción, precisan esfuerzo mental tareas que tradicionalmente requerían sólo fuerza muscular. Además, el ritmo de trabajo ha ido incrementándose, ya que con un número menor de trabajadores tienen que alcanzarse mejores resultados.

Pero no siempre las respuestas para hacer frente a las demandas tienen un carácter negativo, ya que muchas veces son necesarias para enfrentarnos a situaciones difíciles y para la supervivencia. Toda persona requiere de niveles moderados de estrés para responder satisfactoriamente no solo ante sus propias necesidades o expectativas, sino de igual forma frente a las exigencias del entorno. Y los niveles muy bajos de estrés están RELACIONADOS con desmotivación, conformismo y desinterés.

Por eso, se puede realizar la distinción entre eustrés o estrés positivo (nivel óptimo de activación para realizar las actividades necesarias en nuestra vida cotidiana) que ejerce una función de protección del organismo y distrés o estrés negativo (nivel de activación del organismo excesivo o inadecuado a la demanda de la situación) que provoca disfunciones en la persona.

Un estudio de la ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL DEL TRABAJO acerca de las políticas y programas de salud mental concernientes a los trabajadores de Alemania, los Estados Unidos, Finlandia, Polonia y el Reino Unido muestra que la incidencia de los problemas de salud mental está aumentando, hasta el punto de que uno de cada diez trabajadores sufre depresión, ansiedad, estrés o cansancio, que en algunos casos llevan al desempleo y a la hospitalización.

"Los empleados sufren desánimo, cansancio, ansiedad, estrés, pérdida de ingresos e incluso desempleo, con el agravante, en algunos casos, del inevitable estigma que lleva asociado la enfermedad mental. Para los empleadores, los costos se traducen en términos de baja productividad, disminución de los beneficios, altas tasas de rotación de plantilla y mayores costos de selección y formación del personal sustituto. Para los gobiernos, los costos incluyen gastos de atención sanitaria, pagos por seguros y merma de renta a nivel nacional."

- En Estados Unidos, la depresión clínica se ha convertido en una de las enfermedades más comunes, que llega a afectar cada año a una décima parte de los adultos en edad de trabajar, con el resultado de una pérdida de aproximadamente 200 millones de días de trabajo anuales;
- En Finlandia, más del 50% de los trabajadores sufren algún tipo de síntomas RELACIONADOS con el estrés, tales como ansiedad, sentimientos depresivos, dolor físico, exclusión social y trastornos del sueño; el 7% de los trabajadores finlandeses padecen un cansancio severo, que puede llevar al agotamiento, a actitudes cínicas y a una drástica reducción de la capacidad profesional, y los trastornos de la salud mental son ya la principal causa de pensiones por incapacidad en Finlandia;

- En Alemania, los trastornos depresivos son responsables de casi el 7% de las jubilaciones prematuras y la incapacidad laboral por motivos RELACIONados con la depresión se prolonga dos veces y media más que la incapacidad provocada por otras enfermedades; el monto total de la producción perdida por el absentismo atribuible a trastornos de la salud mental se estima en más de 5.000 millones de marcos anuales;
- En el Reino Unido, casi 3 de cada 10 empleados sufren anualmente problemas de salud mental y numerosos estudios indican que son comunes el estrés provocado por el trabajo y las enfermedades que causa; la depresión, en particular, es un problema tan extendido que, para cualquier momento que se considere, uno de cada 20 británicos en edad de trabajar está padeciendo una depresión importante;
- Las estadísticas de sanidad pública en Polonia indican la existencia de un número creciente de personas que están recibiendo asistencia sanitaria mental, especialmente individuos aquejados por trastornos depresivos: alguna tendencia que puede estar RELACIONada con la transformación socioeconómica del país y con los consiguientes aumento del paro, inseguridad en el empleo y descenso de los niveles de vida.

Muchos empleadores son conscientes de la relación entre salud y productividad, y están mejorando sus estrategias de dirección desarrollando y poniendo en práctica programas para favorecer la integración de los problemas de trabajo/familia/vida".

Finlandia, según el informe, ha empezado a abordar activamente las cuestiones de salud mental, tanto en el nivel nacional como en el internacional; y se resalta que "en la empresa está forjándose una nueva cultura de promoción de la salud mental: el concepto finlandés de capacidad laboral no se refiere sólo a promover la salud física de

los empleados, sino que tiene que ver también con su salud mental en organizaciones en las que el trabajo sea saludable".

En Alemania, que ya cuenta con un fuerte apoyo institucional y gubernamental para los servicios de salud mental, la promoción de la salud por parte de la empresa se está convirtiendo en una preocupación prioritaria y ya llevan muchos años desarrollando con éxito programas para reducir el estrés. Estos programas incluyen "procedimientos de relajación, interpretación de papeles y formación de comportamientos para aumentar la confianza de las personas en sí mismas y mejorar sus capacidades de relación interpersonal".

En el Reino Unido, las organizaciones de empleados y de empleadores desempeñan un papel activo en las cuestiones de salud mental, y las respuestas institucionales y del gobierno a este tema son, en general, decididamente favorables. Algunas empresas han diseñado ya políticas de salud mental para el lugar de la trabajo. Añade el informe que el análisis de las políticas existentes ha definido ciertos elementos capitales como muy adecuados, y subraya que "el paso más fundamental para las organizaciones es reconocer y aceptar que la salud mental es un tema importante, y asumir el compromiso de promoverla".

La empresa ROBOCON SERVICIOS S.A.C.-2016, no es ajena a esta situación, en los últimos años se pudo observar que el desempeño de sus colaboradores no ha sido como se esperaba y una de las causas a la que se puede atribuir dicha baja es debido al estrés laboral que tienen sus colaboradores. ROBOCON SERVICIOS S.A.C.- 2016 es una empresa cuya casa matriz se encuentra ubicada en el distrito de Chorrillos -Lima. Para nuestro caso, el estudio se realizó específicamente en las instalaciones del Unidad Operativa de San Cristóbal - Yauli.

En la actualidad el Unidad Operativa de San Cristóbal cuenta con 68 trabajadores los cuales se resume en la Tabla 1.

**Tabla 1.** Resumen de fuerza laboral de la empresa Robocon Servicios S.A.C.

<b>RESUMEN DE FUERZA LABORAL</b>	
ADMINISTRATIVOS	14
OPERATIVOS	54
TOTAL	68

Fuente: Elaboración propia.

### **1.1.2 Fundamentación científica**

El estrés actualmente, afecta a una gran cantidad de personas alrededor del mundo, debido a la forma de vida que se lleva y las diferentes presiones. La mayoría no le toma mayor importancia, porque lo consideran un padecimiento de "moda", y no logran darse cuenta que va mucho más allá de eso, porque este puede abordar a todas las personas sin importar edad o género, únicamente depende del factor que haga a la persona sentirse incomoda ante alguna situación. Para Catalán, (2010). En su revista "Reflepciones", el estrés es definido cómo demandas ambientales que recibe el individuo a las cuales debe dar una respuesta adecuada, y poner en marcha sus recursos de afrontamiento. Cuando la demanda del ambiente es excesiva, frente a los recursos de afrontamiento que se poseen, se van a desarrollar una serie de reacciones adaptativas, que implican activación fisiológica; esta reacción de estrés, incluye una serie de reacciones emocionales negativas, como ansiedad, entre otras.

En el Perú, se observa a diario personas que padecen de estrés, influidos por los factores como la pobreza y violencia, el alza de los precios, falta de empleo, tráfico y otros. Todo esto afecta diariamente a la población peruana, y genera ansiedad, la cual, repercute de manera considerable en enfermedades físicas.

El estrés afecta también a gran cantidad de colaboradores de las empresas, a tal punto de poder desgastar e incapacitar su desempeño y productividad; lo cual implicaría que los porcentajes de rotación y ausentismo se vean afectados, y por lo tanto esto podría causar efectos negativos no solo en el clima organizacional sino en la rentabilidad de la empresa.

Los desencadenantes del estrés son diversos, y diferentes en cada persona, pero de igual forma cuando un trabajador se encuentra expuesto a un nivel de estrés alto, esto afectará en su desempeño laboral, y le impedirá realizar sus funciones de una manera óptima.

Toda empresa desea que sus colaboradores, tengan un desempeño excelente, y que cumplan con todas las funciones asignadas, y aporten a la organización más ganancias, pero muchas veces esto no se logra debido a diversos factores.

## **1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

### **1.2.1 Problema General.**

¿En qué medida el nivel de estrés se relaciona con el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa ROBOCON SERVICIOS S.A.C.- 2016?

### **1.2.2 Problemas específicos de la investigación**

- a) ¿Cuál es la relación entre los factores ambientales y desempeño laboral en los colaboradores de la empresa ROBOCON SERVICIOS S.A.C.- 2016?
- b) ¿Cuál es la relación entre los factores organizacionales y desempeño laboral en los colaboradores de la empresa ROBOCON SERVICIOS S.A.C.- 2016?
- c) ¿Cuál es la relación entre los factores individuales y desempeño laboral en los colaboradores de la empresa ROBOCON SERVICIOS S.A.C.- 2016?

## **1.3 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.3.1 Objetivo general de la investigación**

Establecer la relación que existe entre el nivel de estrés y desempeño laboral en los colaboradores de la empresa ROBOCON SERVICIOS S.A.C. - 2016

### **1.3.2 Objetivos específicos de la investigación**

- a) Determinar la relación entre los factores ambientales y desempeño laboral en los colaboradores de la empresa ROBOCON SERVICIOS S.A.C.- 2016
- b) Determinar la relación entre los factores organizacionales y desempeño laboral de los colaboradores de la empresa ROBOCON SERVICIOS S.A.C.-2016

- c) Determinar la relación entre los factores individuales y desempeño laboral en los colaboradores de la empresa ROBOCON SERVICIOS S.A.C.- 2016

## **1.4 JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO**

### **1.4.1. Justificación teórica**

El estudio del estrés laboral y el desempeño laboral, tiene una relación descendente, porque los conjuntos de indicadores del estrés laboral se relacionan en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa ROBOCON SERVICIOS S.A.C.- 2016

### **1.4.2. Justificación práctica**

La medición del estrés laboral y el desempeño laboral, nos brindara un panorama real, de la relación entre las dos variables, lo cual nos va a permitir proponer estrategias de mejoramiento. Cuando mejor es el manejo del estrés laboral mejor es el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa ROBOCON SERVICIOS S.A.C. – 2016

### **1.4.3 Justificación metodológica**

La presente investigación proporcionará a los altos directivos de la institución, estrategias que les permitan mejorar el manejo del estrés que viven los trabajadores en la empresa ROBOCON SERVICIOS S.A.C. - 2016 y por ende aumentar el desempeño laboral de cada uno de sus colaboradores.

## 1.5 LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN

La investigación tuvo las siguientes limitaciones:

Escasa bibliografía referida a la temática de investigación, tanto en la biblioteca de las Instituciones de Educación Superior como de las sedes universitarias del Valle del Mantaro.

Tiempo de aplicación de las pruebas por la diversidad de horarios y ocupaciones de los trabajadores

Falta de un lugar específico para la aplicación de las pruebas.

Dificultad para aplicar los instrumentos de evaluación ya que algunos de los trabajadores no saben leer ni escribir bien. )

Permisos, asuetos o vacaciones de los empleados de

Resistencia de parte de los jefes al aplicar la evaluación de desempeño por miedo

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1 ANTECEDENTES DEL ESTUDIO

En el ámbito internacional, nacional y local existe una diversidad de trabajos de investigación relacionados a la presente investigación, pero con diferentes unidades de análisis. A nivel internacional se han registrado algunas investigaciones que evalúan la relación del estrés con el desempeño laboral:

Herrera, (2012). en su tesis realizada en la Universidad Rafael Landívar cuyo título de investigación fue "RELACIÓN DEL ESTRÉS CON EL DESEMPEÑO DEL TRABAJADOR SEGÚN SU EDAD, EN EL DEPARTAMENTO DE VENTAS DE UNA EMBOTELLADORA DE BEBIDAS CARBONATADAS" cuyo objetivo general fue determinar la relación que tiene el estrés y el desempeño del trabajador la metodología empleada fue una investigación descriptiva-explicativa, se ha utilizado el método descriptivo y el método explicativo no experimental de acuerdo a los resultados obtenidos en los procesos estadísticos, se concluyó que, el estrés no tiene relación con el desempeño de los colaboradores del departamento de ventas; asimismo tampoco hay relación entre el estrés y el desempeño, con la edad de los mismos.

Estos resultados son similares al estudio hecho por Mazariegos, (2010), en el que determinó la relación entre el nivel de estrés y el desempeño de los visitantes médicos de un laboratorio farmacéutico. Los datos calculados por lo evidenciado a través de los dos instrumentos aplicados manifestaron que no existía relación estadísticamente significativa entre el nivel de estrés y el desempeño de los visitantes médicos que formaron parte de la muestra para la investigación. Asimismo se detectó en los sujetos, en promedio, un nivel bajo de estrés y un nivel alto en el desempeño. Al igual

que este estudio el cual no presento correlación entre el estrés y el desempeño, y se encontraron niveles bajos de estrés y altos en el desempeño, se puede determinar que, el nivel de estrés no es una variable que cause algún impacto en el desempeño de los trabajadores.

Por otro lado, Encalada, Zegarra y Uribe, (2006). Estudiaron los factores que desencadenan estrés sus consecuencias en el desempeño laboral en los servicios de emergencia, y encontraron que las causas del estrés son: la sobrecarga de trabajo, presión del tiempo, ambigüedad de roles, clima organizacional, inestabilidad laboral, problema de interrelación con el equipo multidisciplinario lo que afecta en el desempeño laboral y disminuye la calidad de los cuidados y la productividad. En esta investigación, se determinó la ausencia de correlación entre el estrés y el desempeño, esta contradicción se debe a que en el estudio de Zegarra y Uribe, (2006). Estudió las causas del estrés y cómo influyen en el desempeño laboral, y esta investigación solo mide los niveles de estrés y su impacto en el desempeño del trabajador.

Asimismo Ríos, (2010). En su estudio tuvo como objetivo, establecer si existe relación entre el tiempo que tienen de estar en un programa de salud integral un grupo de operarios de una empresa comercializadora de bienes de consumo masivo y su desempeño laboral. Se encontró una correlación positiva alta entre las dos variables, a diferencia del presente estudio, Ríos, (2010). Tomó en cuenta a sujetos que ya estaban sometidos a un programa en el que reforzaban su salud mental y este factor influyó de manera positiva en el buen desempeño laboral.

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

variables que se puedan relacionar con el desempeño laboral de los sujetos del presente estudio.

Por otro lado Galindo, (2010). En su tesis "ESTRÉS PROVOCADO POR MOBBING LABORAL", realizó un estudio con 45 trabajadores de la Tenería San Miguel con el objetivo, verificar, la forma en que el mobbing laboral provoca estrés. Se comprobó que en la empresa no existe ninguna de las dos variables. Por lo que se concluye que los trabajadores, en general se encuentran en su labor en un ambiente sano, satisfactorio y bien organizado por parte de la empresa. Estos resultados se asemejan al presente estudio pues en él se encontró bajos niveles de estrés, y un buen desempeño laboral en los trabajadores.

Marian y Yarinett, (2011). en la Universidad de Oriente Cumana Estado de Sucre cuyo título de investigación es "ESTRÉS LABORAL EN EL PERSONAL DE LA UNIDAD ONCOLÓGICA DEL HOSPITAL UNIVERSITARIO ANTONIO PATRICIO DE ALCALÁ, (HUAPA) CUMANÁ, ESTADO SUCRE. AÑO 2010" tuvo como objetivo analizar el estrés laboral en el personal de la Unidad Oncológica del Hospital Universitario Antonio Patricio de Alcalá, esta investigación es de tipo descriptivo, ya que permitió caracterizar, describir y medir el estrés laboral, sus causas e impacto en el comportamiento del personal de esa unidad, El diseño de investigación que se adecuó para el desarrollo de este trabajo fue el de campo, ya que existió la necesidad de acudir al sitio donde acontecen los hechos para tener un contacto directo con el grupo de personas que serán objetos de estudio, específicamente el Personal de la Unidad Oncológica del Hospital. En la presente investigación las unidades de análisis están representadas por la totalidad del personal que labora en la Unidad Oncológica del Hospital Universitario Antonio Patricio de Alcalá. Específicamente los 54 trabajadores, que ocupan los diversos cargos tanto a nivel administrativo como operativo de la unidad, tales como: médico director, coordinador de departamento de enfermería, adjunta asistencial, administrativa y docente, enfermera supervisora, coordinadora del área, enfermera I, especializada,

auxiliar y transportador de camillas, constituyen la población objeto de estudio. Llegando a las siguientes conclusiones:

- Los factores ambientales extremos están causando estrés en los empleados; siendo la situación económica que actualmente vive el país, el factor que más incide de forma negativa, en su desempeño laboral.
- El estrés producido por algunos factores organizacionales como las relaciones que mantiene con los compañeros, las políticas salariales vigentes y el grado de dificultad de las tareas es poco significativo.
- Muchos factores individuales generan poco estrés; a pesar de ello, existen otros como la situación económica actual del grupo familiar, la que mayor incidencia tiene en el personal, debido al elevado nivel de estrés que les produce.
- Algunos síntomas del estrés como dolores de cabeza, dolores musculares, la ansiedad y el insomnio, pueden producir efectos adversos en el organismo de los empleados, afectando no sólo su conducta, sino también a nivel físico y mental.
- En general, el nivel de estrés que presenta el personal se relaciona con la apatía, el tiempo para realizar las actividades y la falta al trabajo, además de ello no existe la necesidad de consumir estimulantes, píldoras y tranquilizantes para controlar el estrés que el trabajo les pueda generar.

## **2.2 BASES TEÓRICAS**

### **2.2.1 Estrés**

#### **a) Definición del estrés**

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

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

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

El estrés no se considera en principio como una enfermedad sino como la respuesta, tanto física como mental, a las adaptaciones y ajustes del ser humano a los diversos acontecimientos vitales.

Cualquier suceso que genere una respuesta emocional, puede causar estrés; esto incluye tanto situaciones positivas como negativas.

## **b) Causas del estrés**

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

Se puede comprobar que existen innumerables agentes externos e internos capaces de producir un impacto en el sistema nervioso y hormonal; no es necesario que el agente desencadenante sea muy poderoso, basta que la respuesta al mismo lo sea.

Las causas del estrés pueden dividirse en:

- Fisiológicas:

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

- Psicológicas:

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

- Sociales:

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

### **c) Síntomas**

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

A nivel físico:

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

- Falta o aumento de apetito
- Fatiga.

A nivel psicológico:

- Inquietud, nerviosismo, ansiedad, temor o angustia.
- Deseos de llorar y/o un nudo en la garganta. Irritabilidad, enojo o furia constante o descontrolada. Deseos de gritar, golpear o insultar.
- Miedo o pánico, al punto de sentirse "paralizado".
- Preocupación excesiva, que se puede incluso manifestar como la sensación de no poder controlar el pensamiento. Pensamiento catastrófico.
- La necesidad de que "algo" suceda, para que se acabe la "espera".
- La sensación de que la situación no se supera.
- Dificultad para tomar decisiones.
- Dificultad para concentrarse.
- Disminución de la memoria.
- Lentitud de pensamiento.
- Cambios de humor constantes.
- Depresión.

A nivel emocional:

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

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

#### **d) Consecuencias**

Cano, (2002). Menciona que, el estrés puede dinamizar la actividad del individuo, y provoca un incremento de recursos como, atención, memoria, rendimiento, que hacen aumentar la productividad, pero cuando este proceso, es muy intenso o dura mucho tiempo, los recursos se agotan y llega el cansancio.

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

Los hábitos relacionados con salud son modificados a causa del estrés, de modo que con la tensión y las presiones, aumentan las conductas no saludables, y se reducen las saludables; estos cambios, pueden afectar de forma negativa la salud, desarrollar una serie de adicciones, con

consecuencias negativas para la persona en las diferentes áreas de su vida.

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

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

#### **e) Fases**

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

- Fase de alarma: Las reacciones de alarma conforman la primera fase del proceso de estrés, durante esta etapa aparecen los síntomas: respiración entrecortada y acelerada, aumento del ritmo cardiaco, aumento de la presión arterial, sensación de tener un nudo en la garganta o en el estómago, ansiedad, angustia. Estas

reacciones son provocadas por la secreción de hormonas como la adrenalina que surte efecto después de unos minutos y cuya función es la de preparar al cuerpo para una acción rápida.

- Fase de resistencia: Esta etapa, que es una continuación de la primera fase, permite compensar los gastos de energía ocasionados por el estado de estrés y, de este modo, impedir el agotamiento del organismo. Durante esta etapa, el organismo secreta otras hormonas (los glucocorticoides) que elevan la glucosa al nivel que el organismo necesita para el buen funcionamiento del corazón, del cerebro y de los músculos. A lo largo de esta etapa, las personas afectadas adoptan conductas diferentes:

Algunos se preparan para afrontar el estrés, otros viven sin preocuparse por solucionar su estado o tratan de evitar situaciones que puedan activarlo.

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

#### **f) Tipos de estrés**

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

- Estrés agudo: Este surge de las exigencias y presiones del pasado reciente y las exigencias y presiones anticipadas del futuro cercano. El estrés agudo es emocionante en pequeñas dosis, pero cuando es demasiado resulta agotador. La mayoría de las personas logran reconocer los síntomas de estrés agudo. Es una lista de lo que ha ido mal en sus vidas: el accidente automovilístico, la pérdida de un contrato importante, un plazo de entrega que deben cumplir, los problemas ocasionales de su hijo en la escuela, y demás. Dado que es a corto plazo, el estrés agudo no tiene tiempo suficiente para causar los daños importantes asociados con el estrés a largo plazo.
- Estrés agudo episódico: Las personas que sufren este tipo de estrés, asumen muchas responsabilidades, tienen demasiadas cosas entre manos y no pueden organizar la cantidad de exigencias autoimpuestas ni las presiones que reclaman su atención. Es común que las personas con reacciones de estrés agudo estén demasiado agitadas, tengan mal carácter, sean irritables, ansiosas y estén tensas. Suelen describirse como personas con "mucha energía nerviosa". Las relaciones interpersonales se deterioran con rapidez cuando otros responden con hostilidad real. El trabajo se vuelve un lugar muy estresante para ellas. A menudo, el estilo de vida y los rasgos de personalidad están tan arraigados y son habituales en estas personas que no ven nada malo en la forma cómo conducen sus vidas. Culpan a otras personas y hechos externos de sus males. Estas personas pueden ser sumamente resistentes al cambio. Sólo la promesa de alivio del dolor y malestar de sus síntomas puede mantenerlas en

tratamiento y encaminadas en su programa de recuperación.

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

Es importante mencionar que en el Manual Diagnóstico y Estadístico de los Trastornos Mentales DSM IV-TR, existen los trastornos de ansiedad entre los que se encuentran: el Trastorno por Estrés Post-Traumático, y el Trastorno por Estrés Agudo y que pueden ser codificados en el eje IV de problemas psicosociales y ambientales, entre los que se encuentran los problemas laborales.

#### **g) Estrés en el trabajo**

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

Muchas veces se confunde el estrés en el trabajo con el desafío, pero este último, es el que da vigor, físico y

psicológico, y da motivación para aprender habilidades nuevas, y llegar a dominar el trabajo, por lo tanto el desafío es un ingrediente importante del trabajo sano y productivo; cuando éste se convierte en exigencias, que no se pueden satisfacer, se convierte en agotamiento, y la satisfacción se convierte en estrés; las diferencias entre características personales como la personalidad y el estilo de sobrellevar el estrés son más importantes para pronosticar si ciertas condiciones de trabajo resultarán en el estrés decir que, lo que está estresante para una persona podría no ser problema para otra.

#### **h) Factores que generan estrés laboral**

El estrés puede ser producido por varias causas. Entre esas causas se encuentran un conjunto de tres factores como: factores ambientales, factores organizacionales y factores individuales, los cuales son generadores potenciales de estrés.

Robbins, (1999), considera que los factores que originan el estrés se pueden categorizar como: factores ambientales, organizacionales e individuales, así mismo, los define de la siguiente manera:

**Factores Ambientales:** los que se ubican fuera de la organización y son todos aquellos factores que se encuentran en el entorno de la misma y que afectan el desenvolvimiento de su personal como incertidumbre económica, política y tecnológica:

**Incertidumbre Económica:** ocurren cuando la economía de un país se contrae generando reducciones permanentes de

la fuerza de trabajo, despidos, reducciones de presupuesto, cambios monetarios, inflación, entre otros, trayendo como consecuencia que las personas se preocupen más por su seguridad.

**Incertidumbre Política:** se producen cuando se dan cambios políticos generando reestructuraciones de gabinetes políticos y cambios de personal directivo trayendo como consecuencia despidos de trabajadores y presiones en el personal.

**Incertidumbre Tecnológica:** se originan porque las innovaciones tecnológicas pueden volver obsoletas las habilidades y experiencia de los empleados en un lapso muy breve, las computadoras, los sistemas robóticos, la automatización y otras innovaciones son una amenaza para muchas personas y le producen estrés.

**Factores Organizacionales:** son las presiones que se producen por el efecto de evitar errores o terminar tareas en un período limitado, la sobrecarga de trabajo, la falta de materiales y equipos, insatisfacción en el trabajo y la falta de comunicación. Entre los principales factores organizacionales se encuentran:

- **Exigencias de las tareas:** son factores que se relacionan con el trabajo de una persona. Abarcan el diseño del puesto (autonomía, variedad de las tareas, grado de automatización), condiciones laborales y disposición física del trabajo.
- **Exigencia del rol:** son las presiones que se imponen a una persona por el rol que cumplen en la organización.

Los conflictos de los roles crean expectativas que no son fáciles de conciliar o cumplir.

- Exigencias interpersonales: son las presiones que ejercen otros empleados. La falta de apoyo de los compañeros y las malas relaciones interpersonales pueden causar mucho estrés, especialmente en los empleados con grandes necesidades sociales.
- Estructura de la organización: define el grado de diferenciación de la organización, el grado de las reglas, normas y donde se toman las decisiones que afectan a los empleados.
- Liderazgo organizacional: representa el estilo gerencial de los altos ejecutivos de la organización, los cuales crean una cultura que se caracteriza por producir tensión, miedo y ansiedad.

#### **i) Estresores comunes en el trabajo**

- Estresores físicos de la tarea. El ruido incontrolable en el área de trabajo es uno de los principales estresores físicos que existen, la exposición al ruido de bajo nivel está asociada con niveles elevados de las hormonas del estrés y la reducción del desempeño, la importancia del aumento en los niveles hormonales es que los estresores pueden existir aun cuando el trabajador no se dé cuenta.
- Las demandas de un determinado puesto, también pueden contribuir a la experiencia del estrés y a predisposiciones subsecuentes.

- Estresores psicológicos. Como con cualquier estresor, la percepción de control o previsión del individuo, determina su respuesta a la situación y tal percepción se ve afectada por las características del trabajo y del ambiente laboral. La percepción de control en el escenario laboral también se RELACIONA con la autonomía, el grado, en el que el empleado puede controlar, cómo y cuándo realizar las tareas de su puesto, en general las intervenciones que mejoran la percepción de control sobre el trabajo, como la toma de decisiones o los horarios flexibles, tienden a reducir el estrés y las predisposiciones subsecuentes.
- Conflicto interpersonal. Los conflictos interpersonales pueden ir desde discusiones, hasta incidentes poco agradables, estos muchas veces ocurren cuando los recursos en el trabajo son escasos, cuando los empleados tienen intereses incompatibles, o cuando sienten que no son tratados de manera justa. Los conflictos pueden distraer a los trabajadores de las tareas importantes del puesto, y tener consecuencias en la salud. Otras consecuencias que pueden tener los empleados en el trabajo son, depresión, insatisfacción laboral, agresión, sabotaje, etc.
- Estresores del rol. La ambigüedad de roles, los conflictos de roles y la carga excesiva de un rol se conoce en conjunto como estresores del rol, todo esto se da cuando los puestos tienen tareas y responsabilidades múltiples, por lo que es más probable que un puesto sea estresante, si estos roles están en conflicto o no están claros. La ambigüedad de roles ocurre, cuando los empleados carecen de

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

- Conflicto trabajo-familia. Este se da cuando los trabajadores experimentan conflicto entre los roles que deben cumplir en el trabajo y su vida personal. Las mujeres que trabajan y las familias donde ambos trabajan, se han convertido en la norma, en vez de la excepción por lo tanto el conflicto trabajo-familia se ha convertido en una fuente común de estrés laboral.
- Esfuerzo emocional. Es la regulación de las emociones para cumplir con las demandas del puesto o de la organización, esto causa estrés para poder manejar las emociones cuando los puestos requieren que los trabajadores presenten solo determinadas expresiones o actitudes. Los trabajadores pueden regular sus emociones mediante una actuación superficial o profunda. La actuación superficial consiste en manejar o "fingir" las e expresiones o emociones; la actuación profunda consiste en manejar los sentimientos propios, incluyendo el tratar de sentir las emociones requeridas por el trabajo. El estrés y la incomodidad suelen ocurrir cuando las emociones requeridas difieren de las emociones reales de los empleados; el suprimir

emociones o mostrar emociones falsas requiere de un esfuerzo cognoscitivo y fisiológico, que tiende a ser estresante a largo plazo.

## **j) Reducción y Manejo del Estrés**

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

- Estrategias de intervención primaria: Estas tienen que ver con la modificación o eliminación de estresores en el escenario laboral, dan al trabajador mayor control sobre su puesto y ambiente de trabajo, lo que disminuye directamente los estresores y aumenta la satisfacción y el bienestar de los empleados. Estas incluyen, el rediseño de la tarea o del ambiente de trabajo, la motivación para la administración participativa, el desarrollo de descripciones del rol más claras y la modificación o cambio de los patrones de pensamiento; también involucra, proporcionar horarios de trabajo flexibles, los cuales pueden ser como semanas laborales más cortas, tiempo flexible y puestos compartidos. Los trabajos y los puestos pueden ser diseñados o rediseñados para reducir estresores como el ruido, las interrupciones, la presión de tiempo, la ambigüedad del rol y el número de horas de trabajo. Asimismo los puestos pueden ser rediseñados para aumentar la participación en el trabajo.
- Estrategias de intervención secundaria: Son las que involucran la modificación de respuestas a demandas o estresores inevitables; van dirigidas a la respuesta, su papel es el de controlar los daños. Los enfoques de prevención secundaria están alineados

con estrategias de afrontamiento enfocadas a la emoción, las cuales buscan reducir la respuesta emocional al estresor, y pueden incluir, la evitación, minimización y alejamiento del estresor. Las estrategias de prevención secundaria que no requieren de capacitación especial, incluyen elecciones del estilo de vida como entrenamiento físico, comer sano y controlar el peso, así como la reducción en el consumo de tabaco y cafeína. Los programas de capacitación de habilidades como para la negociación y la solución de conflictos son otra forma de intervención secundaria así como las técnicas de relajación, biorrealimentación y proporcionar y promover el apoyo social en el trabajo.

- Estrategias de intervención terciaria: Están dirigidas al síntoma, para sanar los efectos negativos de los estresores, incluyen programas de asistencia para los empleados y uso de servicios de cuidado médico, psicoterapia individual, y asesoría de carrera. Los programas de asistencia al empleado según este mismo autor, incluyen alguna forma de apoyo para enfrentar el estrés laboral, problemas con el alcohol y drogas y dificultades externas al trabajo. Pueden ser proporcionados por el departamento de Recursos Humanos de una organización o por consultores externos, si una organización desea tener un programa de asistencia exitoso, la administración debe expresar su apoyo, educar a sus empleados, proporcionar la capacitación necesaria para su uso y hacerlos accesibles a los empleados.

### **2.2.2 Desempeño Laboral**

### **a) Definición del desempeño**

Mora, (2007). Establece que el desempeño son aquellas acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para los objetivos de la organización, y que pueden ser medidos en términos de las competencias de cada individuo y su nivel de contribución a la empresa. Además agrega, que la definición de desempeño debe ser completada con la descripción de lo que se espera de los empleados, además de una continua orientación hacia el desempeño efectivo.

### **b) Evaluación del desempeño**

Según Chiavenato, (2002). la evaluación del desempeño es un proceso dinámico mediante el cual se identifica el rendimiento que un colaborador logra en su puesto de trabajo, es una apreciación sistemática de un trabajador en función de las actividades que cumple, de las metas y resultados que debe alcanzar y de su potencial de desarrollo, se apoya en el análisis de puestos y adicionalmente es utilizado para juzgar o estimar el valor, la excelencia y las cualidades de una persona y sobre todo su contribución a la organización.

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

### **c) Ventajas de la Evaluación del Desempeño**

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

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

#### **d) Elementos de un sistema de evaluación del desempeño**

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

#### **e) Sistemas y Parámetros de la Evaluación del Desempeño**

La evaluación del desempeño tiene como objetivo, proporcionar una descripción exacta y confiable de la manera en que el empleado realiza sus labores y cumple con sus responsabilidades, para lograr esto, Chiavenato, (2002). Cree que los sistemas de evaluación deben estar directamente relacionados con el puesto y ser prácticos y confiables, si la evaluación no se relaciona con el puesto, no

tiene validez, se entiende que la evaluación debe ser práctica para mejor comprensión.

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

#### **f) Medición del desempeño**

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

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

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

#### **g) Desafíos de la evaluación del desempeño**

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

- Elementos legales. Los sistemas de evaluación del desempeño, deben basarse de forma objetiva, ya que no es válido introducir elementos en el sistema que no resulten transparentes para los auditores internos o externos.
- Prejuicios del evaluador. Cuando el evaluador mide de manera subjetiva el desempeño, puede conducir a distorsiones en los resultados, estas distorsiones se dan principalmente cuando el calificador no conserva su imparcialidad en aspectos como:
  - Elementos subjetivos: El evaluador permite que sus percepciones y opiniones personales, interfieran en su juicio.
  - Error por tendencia al promedio: En este caso se tienden a evitar las calificaciones muy altas o las muy bajas, y de esta manera distorsionan sus mediciones para que se acerquen al promedio.
  - Permisividad e inflexibilidad: Es cuando el evaluador es movido a agradar para tener popularidad o al contrario, trata de imponer un alto grado de respeto y distancia.
  - Elementos culturales: El evaluador juzga muchas veces, a las personas cuando tienen distinta cultura (costumbres, creencias).

#### **h) Métodos de Evaluación del Desempeño**

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

- Métodos basados en características. Son los que sirven para medir, hasta qué punto un empleado posee ciertas características, que la empresa considera importantes, son sencillos y fáciles de administrar.
- Escalas gráficas de calificación. Cada característica por evaluar se representa mediante, una escala en que el evaluador, indica hasta qué grado el empleado posee esas características.
- Método de escalas mixtas. Es una modificación de la escala básica, en lugar de evaluar las características en una sola escala, se dan tres descripciones específicas de cada característica: superior, promedio e inferior.
- Método de distribución forzada. Este método exige que el evaluador elija, entre varias declaraciones, a menudo puestas en forma de pares, que parecen igualmente favorables y desfavorables.
- Métodos basados en el comportamiento. Estos permiten al evaluador identificar el punto en que cierto empleado se aleja de la escala, también se desarrollan para describir de manera específica que acciones deberían, o no exhibirse en el puesto.
- Método de incidente crítico. Está relacionado con la conducta del evaluado, cuando esta origina un éxito o un fracaso, poco usual en alguna parte del trabajo. Tiene como ventaja abarcar todo el período evaluado y de este modo facilitar, el desarrollo y la autoevaluación por parte del empleado.
- Escala de observación de comportamiento. Enfoque de evaluación que mide la frecuencia observada en una

conducta, la escala deberá estar diseñada para medir la frecuencia, con que se observa cada una de las preguntas.

- Métodos basados en resultados. Estos métodos evalúan los logros de los empleados, son más objetivos que los otros métodos y otorgan más autoridad a los empleados.
- Mediciones de productividad. Es una forma para alinear a los empleados, con los objetivos de la organización, aunque muchas veces se puede contaminar por factores externos, sobre los cuales los empleados no tienen influencia.
- Administración por objetivos. Califica el desempeño sobre la base del cumplimiento de metas fijadas, mediante acuerdo entre el trabajador y la empresa representada por su jefe. Es un sistema que conforma un ciclo, comienza por el establecimiento de metas, y termina volviendo al mismo punto, la descripción de la meta, se acompaña de una descripción detallada, de cómo hará ese empleado para alcanzarla, luego de un tiempo, el empleado hace su propia autoevaluación, sobre lo logrado en datos reales.

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

Para realizar el análisis a cada afirmación, se le asigna una puntuación numérica, el análisis se puede realizar reactivo por reactivo, o sumando todos. El método de suma se utiliza con más frecuencia, y como resultado la Escala de Likert se conoce también como escala de suma.

Como se puede notar en las teorías citadas, el estrés engloba una serie de síntomas, patologías y señales de alerta que pueden llegar a afectar a la persona en su vida laboral; es por eso que la importancia de esta investigación radica en identificar si el estrés es un factor limitante en el desempeño de los colaboradores, para así lograr que la empresa tenga una producción satisfactoria.

### 2.3 DEFINICION DE TERMINOS

- **Estrés:** una reacción que se produce ante determinados estímulos, que pueden o no ser aversivos y que por lo general actúa de una forma adaptativa.
- **Estrés Laboral:** Las nocivas reacciones físicas y emocionales que ocurren, cuando las exigencias del trabajo, no igualan las capacidades, los recursos o las necesidades del trabajador.
- **Desempeño Laboral:** Son aquellas acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para los objetivos de la organización, y que pueden ser medidos en términos de las competencias de cada individuo y su nivel de contribución a la empresa.
- **Factores ambientales:** Los que se ubican fuera de la organización y son todos aquellos factores que se encuentran en el entorno de la

misma y que afectan el desenvolvimiento de su personal como incertidumbre económica, política y tecnológica.

- **Factores organizacionales:** Son las presiones que se producen por el efecto de evitar errores o terminar tareas en un período limitado, la sobrecarga de trabajo, la falta de materiales y equipos, insatisfacción en el trabajo y la falta de comunicación.
- **Factores individuales:** Son todos aquellos factores personales como economía, familia, trabajo y salud que generan presión en la persona.
- **Producción:** Evalúa la producción del trabajo o la cantidad de servicios
- **Calidad:** Evalúa la exactitud, la frecuencia de errores, la presentación, el orden y esmero que caracterizan el servicio del empleado
- **Responsabilidad:** Evalúa la manera como el empleado se dedica al trabajo y ejecuta el servicio dentro del plazo estipulado, considere la vigilancia necesaria para conseguir los resultados deseados
- **Cooperación:** Mida la intención de cooperar, la ayuda que presta a los compañero, la manera como acata ordenes
- **Iniciativa:** Tenga en cuenta la sensatez de las decisiones del empleado cuando no ha recibido instrucciones detalladas o ante situaciones excepcionales
- **Presentación personal:** Considere la impresión causada a los demás por la presentación personal del empleado, su manera de vestir, arreglarse, su cabello, su barba, etc.

## 2.4. HIPÓTESIS

### 2.4.1. Hipótesis general

Existe una relación descendente entre los niveles de estrés y desempeño laboral en los colaboradores de la empresa ROBOCON SERVICIOS S.A.C. – 2016.

#### 2.4.2 Hipótesis específicas

- a) Los factores ambientales se relacionan descendentemente con el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa ROBOCON SERVICIOS S.A.C. - 2016
- b) Los factores organizacionales se relacionan descendentemente con el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa ROBOCON SERVICIOS S.A.C. - 2016
- c) Los factores individuales se relacionan descendentemente con el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa ROBOCON SERVICIOS S.A.C. – 2016

#### 2.5 VARIABLES

En la Tabla 2 se observa las variables de investigación:

**Tabla 2. Variables de la investigación**

VARIABLES	DIMENSIONES
<b>X: Estrés laboral (variable independiente)</b>	X1: Factores ambientales X2: Factores organizacionales X3: Factores individuales
<b>Y: Desempeño laboral (variable dependiente)</b>	Y1: Producción Y2: Calidad Y3: Responsabilidad Y4: Cooperación
	Y5: Iniciativa
	Y6: Presentación personal

Fuente: Elaboración propia.

### 2.5.1 DEFINICION CONCEPTUAL DE LA VARIABLE

- a) Estrés Laboral (variable independiente) Las nocivas reacciones físicas y emocionales que ocurren, cuando las exigencias del trabajo, no igualan las capacidades, los recursos o las necesidades del trabajador según Pérez, Frenis y Toca (2009)
- b) Desempeño Laboral (variable dependiente) Son aquellas acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para los objetivos de la organización, y que pueden ser medidos en términos de las competencias de cada individuo y su nivel de contribución a la empresa según Mora (2007).

### 2.5.2 DEFINICION OPERACIONAL DE LA VARIABLE

- a. Estrés Laboral (variable independiente) Cuestionario de estrés laboral. El modelo emplea 28 ítems, en lo que respecta a la estructura del cuestionario se compone de 3 dimensiones.
- b. Desempeño Laboral (variable dependiente) Cuestionario de desempeño laboral el modelo emplea 6 ítems, en lo que respecta a la estructura del cuestionario se compone de 6 dimensiones.

**Tabla 3. Matriz de operacionalización**

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
Estrés Laboral	Las nocivas reacciones	Cuestionario de estrés laboral.	X1: Factores ambientales	Escenario	11.-12.-13.-

(variable independiente)	físicas y emocionales que ocurren, cuando las exigencias del trabajo, no igualan las capacidades, los recursos o las necesidades del trabajador según Pérez, Frenis y Toca (2009)	El modelo emplea 28 ítems, en lo que respecta a la estructura del cuestionario se compone de 3 dimensiones.		económico  Cambio tecnológico	
Desempeño Laboral (variable dependiente)	Son aquellas acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para los objetivos de la organización, y que pueden ser medidos en términos de las competencias de cada individuo y su nivel de contribución a la empresa según Mora (2007).	Cuestionario de desempeño laboral el modelo emplea 6 ítems, en lo que respecta a la estructura del cuestionario se compone de 6 dimensiones.	X2: Factores organizacionales	Tiempo de trabajo RELACIONES de trabajo Políticas salariales Dificultad de tareas	14.-15.- 16.-17.-
			X3: Factores individuales	Relaciones familiares Situación económica Condición de salud	18.-19.- 20.-21.- 22.-
			Y1: Producción	Grado de producción	1 (1.-4.- 7.-10.- 13.-)
			Y2: Calidad	Grado de calidad	2 (1.-4.- 7.-10.- 13.-)
			Y3: Responsabilidad	Grado de responsabilidad	3 (1.-4.- 7.-10.- 13.-)
			Y4: Cooperación	Grado de cooperación	4 (1.-4.- 7.-10.- 13.-)
Y5: Iniciativa	Grado de iniciativa	5(1.-4.- 7.-10.- 13.-)			
Y6: Presentación personal	Grado de presentación personal	6 (1.-4.- 7.-10.- 13.-)			

Fuente: Elaboración propia.

### **2.5.3. OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE**

Las variables de la investigación son dos:

a) Estrés Laboral (cuyas dimensiones son factores ambientales, factores organizacionales y factores individuales)

b) Desempeño Laboral (cuyas dimensiones son producción, calidad, responsabilidad, cooperación, iniciativa y presentación personal). En la Tabla 3 se muestra la matriz de operacionalización de la investigación.

## CAPÍTULO III

### METODOLOGÍA

#### 3.1 TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN

- a) **TIPO DE INVESTIGACIÓN:** El estudio es una investigación no experimental de tipo aplicativo, porque las hipótesis serán verificadas por constatación y no por experimentación, es además un estudio ex post facto, retrospectivo porque con los datos del pasado pretende describir la relación entre estrés laboral y desempeño laboral según Caballero (2009).
- b) **NIVEL DE INVESTIGACIÓN:** Corresponde al tercer nivel de investigación según Caballero, (2009). Está dirigido a responder porque existe correlación descendente entre el estrés laboral y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa ROBOCON SERVICIOS S.A.C. - 2016
- c) **METODO:**

#### **Método General**

Para el desarrollo de toda la investigación, se utilizó el Método científico para cada uno de los procesos a seguir.

#### **Método Específico**

Inductivo - deductivo

Estos métodos se utilizaron para investigar situaciones específicas, y luego sacar una conclusión general, y para investigar un hecho general y llegar a explicar situaciones específicas; todo ello acerca del estrés laboral y el desempeño laboral.

### Analítico – sintético

Estos métodos se utilizaron para investigar el problema de relación descendente entre estrés laboral y desempeño laboral. Cuando mejor es el control del estrés laboral se logra un mejor desempeño por parte de los colaboradores de la empresa.

### Explorativa- explicativa

Los resultados de este tipo de investigación nos dan un panorama o conocimiento superficial, pero es el primer paso inevitable para cualquier tipo de investigación posterior más rigurosa, o bien se deja planteada y formulada una hipótesis. Este tipo de estudio está dirigido a responder a las causas de los eventos físicos o sociales teniendo como principal interés es explicar por qué ocurre un fenómeno en qué condiciones se da este o porque dos o más variables esta relacionados

### Descriptivo

Describe situaciones y eventos, es decir como son y cómo se comportan determinados fenómenos. Estos estudios buscan especificar las propiedades importantes de persona, grupo, comunidad o cualquier otro fenómeno que se ha sometido a análisis.

### Correlacional

El propósito principal de estudio es saber cómo se puede comportar un concepto variable conociendo el comportamiento de otras variables relacionadas. Este tipo de estudio mide a dos o más variables que se desean conocer, si están o no relacionada con el mismo sujeto y así analizar las correlaciones

### 3.2 DESCRIPCIÓN DEL AMBITO DE LA INVESTIGACIÓN

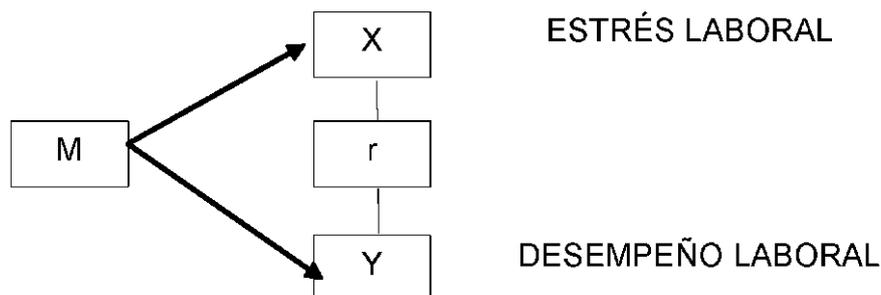
El Diseño de investigación es No Experimental de Corte Transversal y muestra un contraste de hipótesis descriptivo correlacional de acuerdo a las siguientes consideraciones:

Diseño No Experimental, porque no se manipula el factor causal para la determinación posterior de sus efectos. Sólo se describen y se analizan su incidencia e interrelación en un momento dado de las variables.

Transversal, porque los objetivos generales y específicos están dirigidos al análisis del nivel o estado de las variables mediante la recolección de datos en un punto en el tiempo.

El diseño correlacional tiene por propósito medir el grado de correlación entre dos variables: "Relación entre el estrés laboral y el desempeño laboral la empresa ROBOCON SERVICIOS S.A.C. - 2016".

El esquema correlacional se muestra:



Dónde:

M = Muestra tomada para observación

Y = Variable dependiente

X = Variable Independiente

R = Correlación

### **3.3 POBLACIÓN Y MUESTRA**

#### **a) Población**

La población total está conformado por todo el Personal que labora en la empresa ROBOCON SERVICIOS S.A.C. - 2016 – Unidad Operativa San Cristóbal.

Para el año 2016 la población de trabajadores de la empresa conformada ROBOCON SERVICIOS S.A.C. - 2016 - Unidad Operativa San Cristóbal.

Tiene un total de 68 trabajadores de los cuales 14 son directivos y 54 operativos. La lista que conforma el marco poblacional se presenta en el Anexo 4.

#### **b) Muestra**

Se tomó por conveniente realizar un estudio censal conformada por los 68 colaboradores. Cabe destacar que para la evaluación del desempeño laboral se realizó una encuesta a cada jefe directo de la empresa.

### **3.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS**

**TECNICA:** La técnica que se utilizó tanto para la variable dependiente e independiente es la encuesta

**INSTRUMENTOS:**

- a) El instrumento que se utilizó en el estudio de la variable independiente es el cuestionario de estrés laboral elaborado por Azocar y Betancourt,

(2011). que produce como resultado una calificación acumulada del estrés laboral. El modelo emplea 28 ítems, en lo que respecta a la estructura del cuestionario se compone de 3 dimensiones factores ambientales, organizacionales e individuales.

- b) El instrumento que se utilizó en el estudio de la variable dependiente es la ficha de evaluación de desempeño laboral. El modelo emplea 6 ítems, en lo que respecta a la estructura del cuestionario se compone de 6 dimensiones producción, calidad, responsabilidad, cooperación y presentación personal elaborado por Chiavenato, (2000). El instrumento se presenta en el Anexo 3.

### **3.5 VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO**

Para fines de la investigación de tipo correlacional para validar la hipótesis se utilizó la Rho de Spearman.

El proceso de prueba de hipótesis fue:

- Formular la hipótesis nula y alterna
- Especificar el nivel de significancia
- Establecer los valores críticos que establecen las regiones de rechazo de las de no rechazo.
- Determinar la prueba estadística.
- Recopilar los datos y calcular el valor de la muestra de la prueba estadística apropiada.

- Determinar si la prueba estadística ha sido en la zona de rechazo a una de no rechazo.
- Determinar la decisión estadística.

### **3.6 PLAN DE RECOLECCION Y PROCESAMIENTO DE DATOS**

Los pasos que implican la recopilación y procesamiento de datos fueron los siguientes:

- a) Se seleccionó la población y la muestra.
- b) Se definió las técnicas de recolección de datos.
- c) Se diseñó instrumento de colecta de datos.
- d) Se recogió la información.

Los datos se recopilaron de fuentes primarias a través de un cuestionario.

## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS

#### 4.1. ESTRÉS LABORAL EN LA EMPRESA ROBOCON SERVICIOS S.A.C.

##### 4.1.1. Datos demográficos

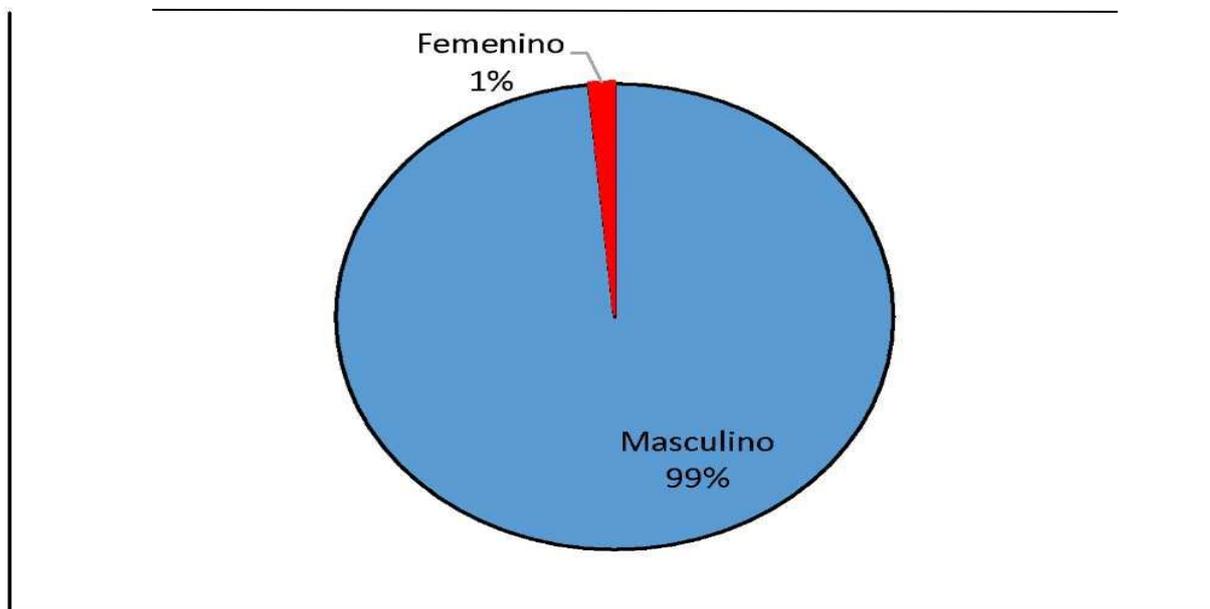
En la Tabla 4 se puede observar que 68 colaboradores de la empresa ROBOCON SERVICIOS S.A.C. - 2016 pertenecen al género masculino mientras solo 1 al género femenino.

**Tabla 4. Género de los colaboradores**

Género	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Masculino	67	98,5	98,5
Femenino	1	1,5	100,0
Total	68	100,0	

Fuente: Elaboración propia en base a 68 encuestas.

En la Figura 1 se observa que el 99% de los colaboradores de la empresa ROBOCON SERVICIOS S.A.C. - 2016 son de género masculino mientras solo 1% es de género femenino.



**Figura 1. Género de los colaboradores**

Fuente: Elaboración propia en base a 68 encuestas.

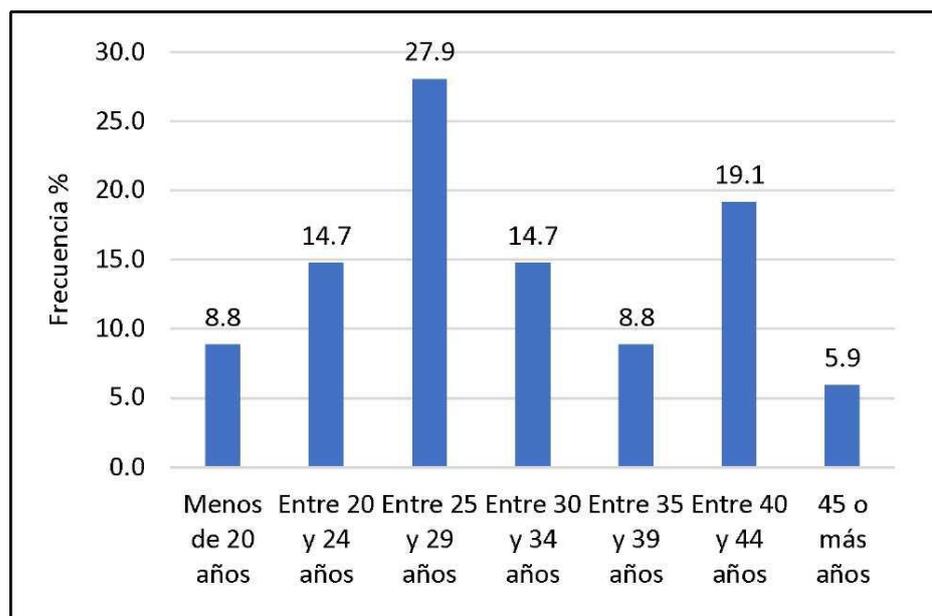
En la Tabla 5 se puede observar que la mayor cantidad de trabajadores se encuentran entre 25 a 29 años de edad y la menor cantidad de colaboradores se encuentran de 45 a más años de edad.

**Tabla 5. Edad de los colaboradores**

Edad	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Menos de 20 años	6	8,8	8,8
Entre 20 y 24 años	10	14,7	23,5
Entre 25 y 29 años	19	27,9	51,5
Entre 30 y 34 años	10	14,7	66,2
Entre 35 y 39 años	6	8,8	75,0
Entre 40 y 44 años	13	19,1	94,1
45 o más años	4	5,9	100,0
Total	68	100,0	

Fuente: Elaboración propia en base a 68 encuestas.

En la Figura 2 se observa que el 27,9% de los colaboradores de la empresa ROBOCON SERVICIOS S.A.C. - 2016 están entre 25 y 29 años de edad, el 19,1% de los trabajadores esta entre 40 y 44 años de edad lo que indica un universo variado de edades de los trabajadores.



**Figura 2. Edad de los colaboradores**

Fuente: Elaboración propia en base a 68 encuestas.

En la Tabla 6 se puede observar que la mayor cantidad de colaboradores se encuentran en el grado de instrucción de Técnico incompleta y la menor cantidad de colaboradores se encuentran en básica completa. Y los colaboradores que se encuentran en el mayor grado de instrucción representan casi un 29 % del total.

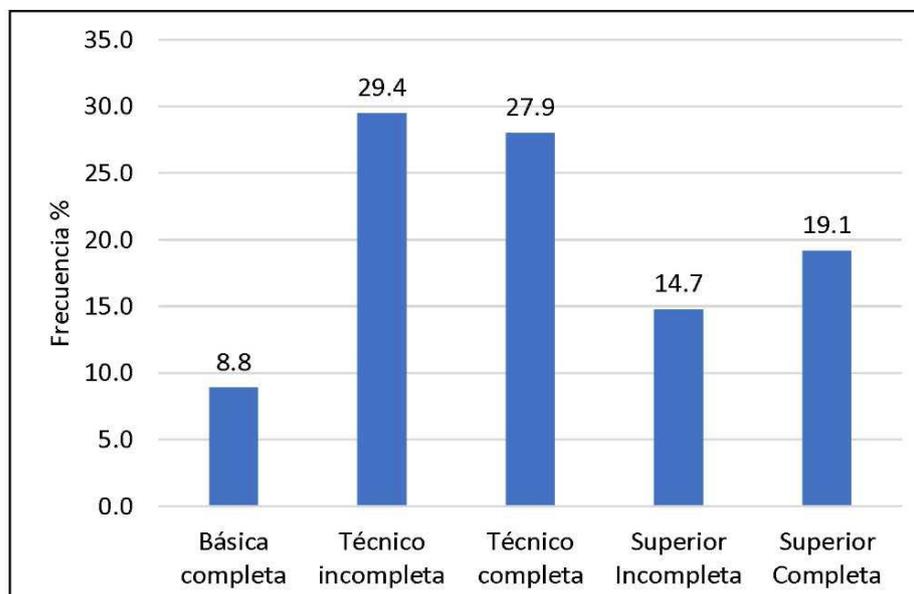
**Tabla 6. Grado de instrucción alcanzado por los colaboradores**

Grado de instrucción	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Básica completa	6	8.8	8.8
Técnico incompleta	20	29.4	38.2
Técnico completa	19	27.9	66.2
Superior Incompleta	10	14.7	80.9
Superior Completa	13	19.1	100.0
Total	68	100.0	

Fuente: Elaboración propia en base a 68 encuestas.

En la Figura 3 se puede observar que el grado básica completa representa el 8.8%, lo que es casi insignificante. El 19.1% representa a los profesionales con los que cuenta la empresa y tienen grado de superior completa, pero lo que más predominancia tiene la empresa son los técnicos, 29.4% poseen el grado de técnico

incompleto y el 27.9% los técnicos completo. Lo que indica que la empresa cuenta con personal capacitado.



**Figura 3. Grado de instrucción alcanzado por los colaboradores**

En la Tabla 7 se puede observar que la mayor cantidad de colaboradores se encuentran casados y una menor cantidad de los colaboradores se encuentra soltera.

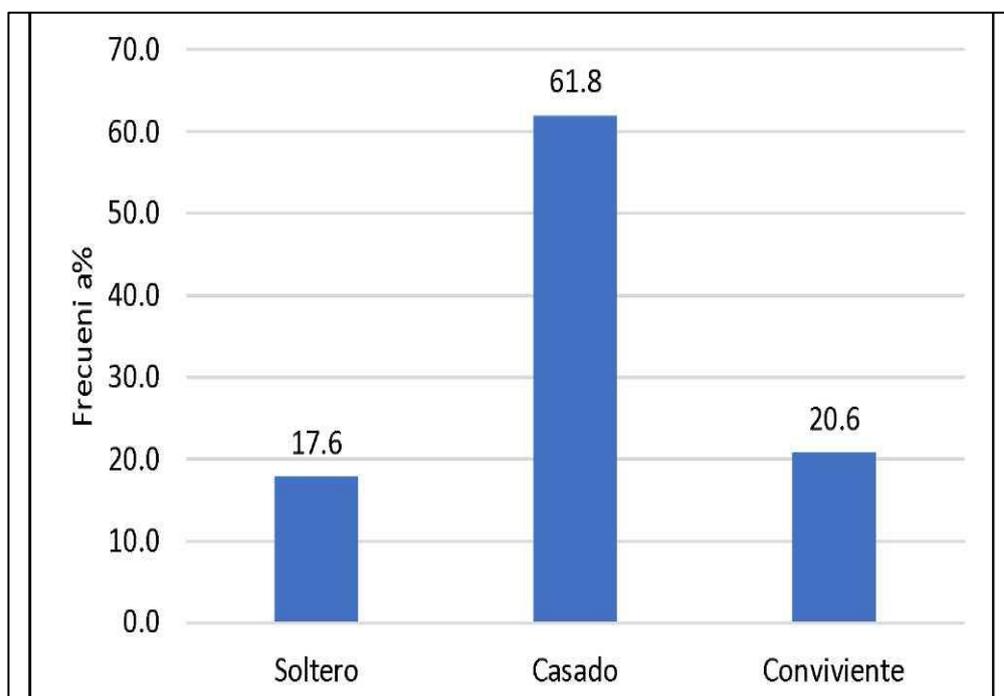
**Tabla 7. Estado civil de los colaboradores**

Estado civil	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Soltero	12	17.6	17.6
Casado	42	61.8	79.4
Conviviente	14	20.6	100.0
Total	68	100.0	

Fuente: Elaboración propia en base a 68 encuestas.

En la Figura 4 se observa que el 61.8% de los colaboradores de la empresa ROBOCON SERVICIOS S.A.C. - 2016 se encuentran felizmente casados, el 20.6% de los colaboradores se encuentra conviviendo y un grupo del 17.6% está soltero, lo que indica que la

mayoría de colaboradores tiene carga familiar por la que tiene que velar.



**Figura 4. Estado civil de los colaboradores**

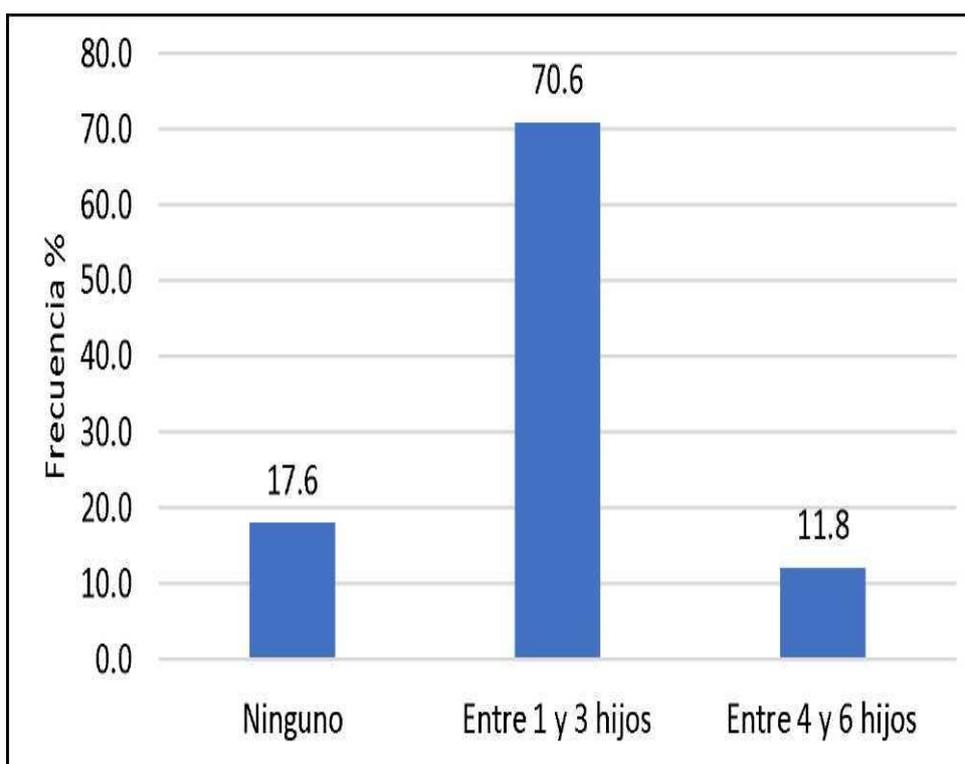
Fuente: Elaboración propia en base a 68 encuestas.

En la Tabla 8 se puede observar que 48 colaboradores de la empresa ROBOCON SERVICIOS S.A.C. - 2016 tienen entre 1 y 3 hijos mientras que 8 colaboradores entre 4 y 6 hijos y 12 colaboradores no tienen hijos.

N° de personas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Ninguno	12	17.6	17.6
Entre 1 y 3 hijos	48	70.6	88.2
Entre 4 y 6 hijos	8	11.8	100.0
Total	68	100.0	

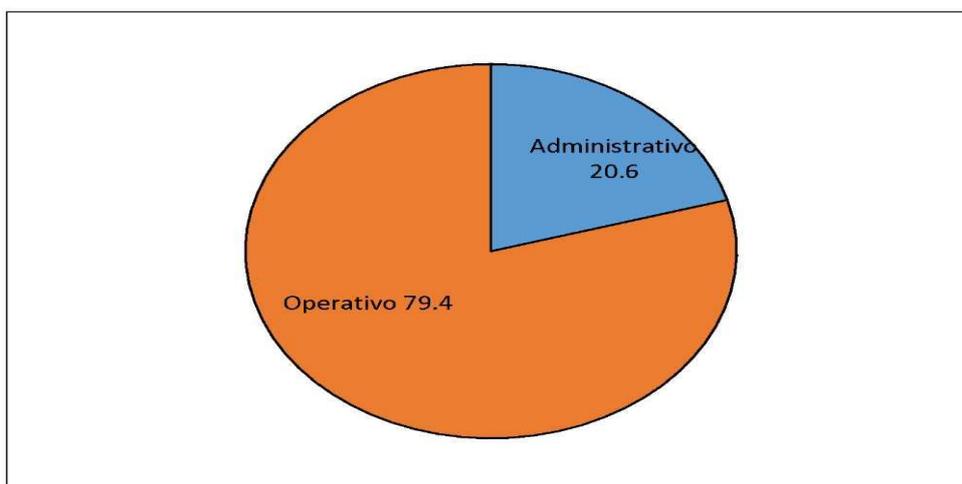
Fuente: Elaboración propia en base a 68 encuestas.

En la Figura 5 se observa que el 70.6% de los colaboradores de la empresa ROBOCON SERVICIOS S.A.C. - 2016 tienen entre 1 y 3 hijos mientras que el 11.8% de los colaboradores tienen entre 4 y 6 hijos y el 12% de los colaboradores no tienen hijos. Lo que indica que la mayoría de los trabajadores poseen carga familiar.



**Figura 5. N° de personas que integran el grupo familiar del colaborador**  
Fuente: Elaboración propia en base a 68 encuestas.

En la Figura 6 se observa que el 79,4% de los colaboradores de la empresa ROBOCON SERVICIOS S.A.C. - 2016 tienen el cargo de operarios y el 20,6% posee cargo administrativo, lo que indica que por la naturaleza de la empresa las labores que más se realizan son los operativos.



**Figura 6. Cargo que ocupa en la empresa**

Fuente: Elaboración propia en base a 68 encuestas.

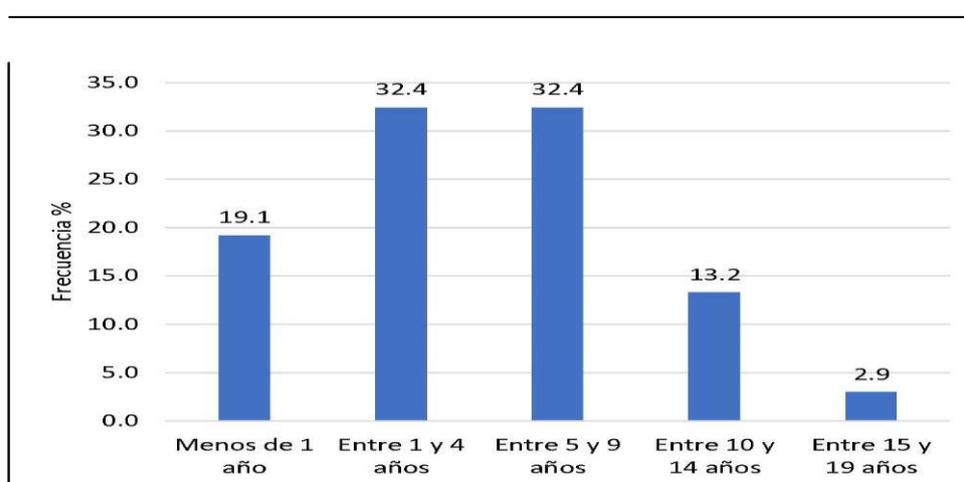
En la Tabla 10 se puede observar que 22 colaboradores de la empresa ROBOCON SERVICIOS S.A.C. - 2016 tienen una antigüedad entre 1 y 4 años así mismo los que están entre 5 y 9 años. Los colaboradores con antigüedad mayor a diez años y menor a 19 años suman en total solo 11 trabajadores y solo 13 trabajadores poseen menos de un año.

**Tabla 8. Antigüedad en la empresa**

Antigüedad en la empresa	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Menos de 1 año	13	19.1	19.1
Entre 1 y 4 años	22	32.4	51.5
Entre 5 y 9 años	22	32.4	83.8
Entre 10 y 14 años	9	13.2	97.1
Entre 15 y 19 años	2	2.9	100.0
Total	68	100.0	

Fuente: Elaboración propia en base a 68 encuestas.

En la Figura 7 se observa que el 32.4% de los colaboradores de la empresa ROBOCON SERVICIOS S.A.C. - 2016 poseen una antigüedad entre 1 y 4 años así mismo los de están en el rango de 5 y 9 años, una pequeña parte con el 19.1% tiene una antigüedad menor a un año. Y a partir de 10 a 19 años solo suman en total un 16.1%, lo que indica que la empresa no tiene un alto índice de rotación de personal, lo que trae muchos beneficios a la empresa.

**Figura 7. Antigüedad en la empresa**

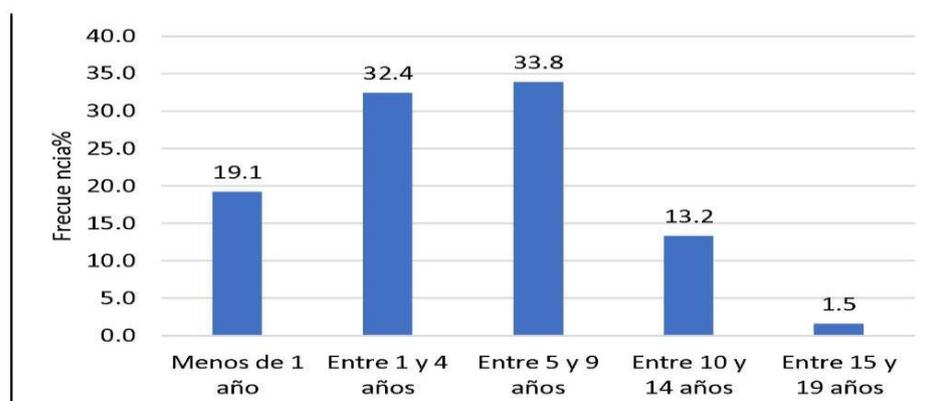
Fuente: Elaboración propia en base a 68 encuestas.

En la Tabla 11 se puede observar que 22 colaboradores de la empresa ROBOCON SERVICIOS S.A.C. - 2016 tienen una antigüedad en el cargo entre 1 y 4 años, y los que están entre 5 y 9 años de antigüedad son 23 colaboradores. Los colaboradores con antigüedad en el cargo menor a un año son 13 y los que están entre 10 y 19 años suman en total solo 10 trabajadores.

**Tabla 9. Antigüedad en el cargo**

Antigüedad en el cargo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Menos de 1 año	13	19.1	19.1
Entre 1 y 4 años	22	32.4	51.5
Entre 5 y 9 años	23	33.8	85.3
Entre 10 y 14 años	9	13.2	98.5
Entre 15 y 19 años	1	1.5	100.0
Total	68	100.0	

En la Figura 8 se observa que el 32.4% de los colaboradores de la empresa ROBOCON SERVICIOS S.A.C. - 2016 poseen una antigüedad entre 1 y 4 años, y los que están en el rango de 5 y 9 años representan el 33.8%, una pequeña parte con el 19.1% tiene una antigüedad menor a un año. Y a partir de 10 a 19 años solo suman en total un 14.7%, lo que indica que la empresa no tiene un alto índice de rotación de puesto, lo que trae muchos beneficios a la empresa como por ejemplo rapidez ya que estos dominan el área donde están operando.



**Figura 8. Antigüedad en el cargo**

Fuente: Elaboración propia en base a 68 encuestas.

#### 4.1.2. Medición del estrés laboral

En la Tabla 12 se puede observar que 54 colaboradores de la empresa ROBOCON SERVICIOS S.A.C. - 2016 siempre han sentido tensión en el trabajo y solo 14 colaboradores nunca sintieron tensión en su trabajo.

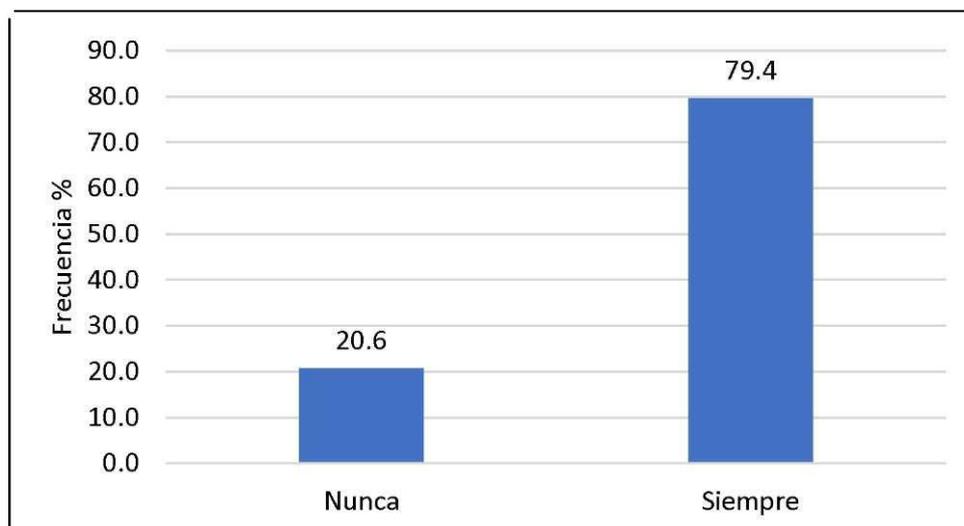
**Tabla 10. Con que frecuencia ha sentido tensión en su trabajo**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	14	20.6	20.6
Siempre	54	79.4	100.0
Total	68	100.0	

Fuente: Elaboración propia en base a 68 encuestas.

En la Figura 9 se observa que el 79.4% de los colaboradores de la empresa ROBOCON SERVICIOS S.A.C. - 2016 siempre han sentido

tensión en el trabajo y solo un 20.6% de los colaboradores nunca sintieron tensión en su trabajo, de lo que se puede deducir que la labor que realizan les genera estrés en su mayoría.



**Figura 9. Con que frecuencia ha sentido tensión en su trabajo**  
Fuente: Elaboración propia en base a 68 encuestas.

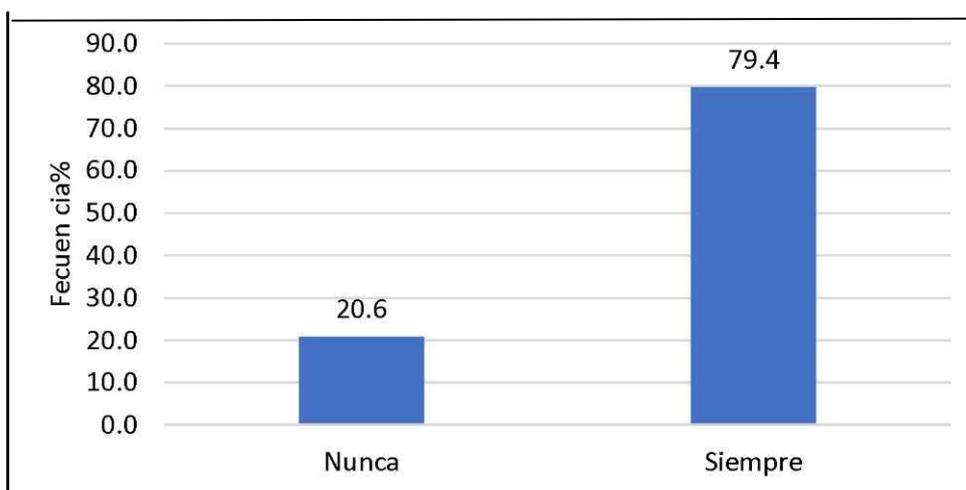
En la Tabla 13 se puede observar que 54 colaboradores de la empresa ROBOCON SERVICIOS S.A.C. - 2016 dijo que siempre su supervisor inmediato reconoce el esfuerzo que este realiza y solo 14 colaboradores respondieron que nunca.

**Tabla 11. Con qué frecuencia su supervisor inmediato reconoce su esfuerzo en su ambiente de trabajo en cada jornada realizada**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	14	20.6	20.6
Siempre	54	79.4	100.0
Total	68	100.0	

Fuente: Elaboración propia en base a 68 encuestas.

En la Figura 10 se observa que el 79.4% de los colaboradores de la empresa ROBOCON SERVICIOS S.A.C. - 2016 dijo que siempre su supervisor inmediato reconoce el esfuerzo que este realiza en su labor diaria y solo el 20.6% colaboradores dijeron que nunca, de lo que se puede deducir que en su mayoría los trabajadores se sienten satisfechos con sus supervisores respectivos.



**Figura 10. Con qué frecuencia su supervisor inmediato reconoce su esfuerzo en su ambiente de trabajo en cada jornada realizada.**

Fuente: Elaboración propia en base a 68 encuestas.

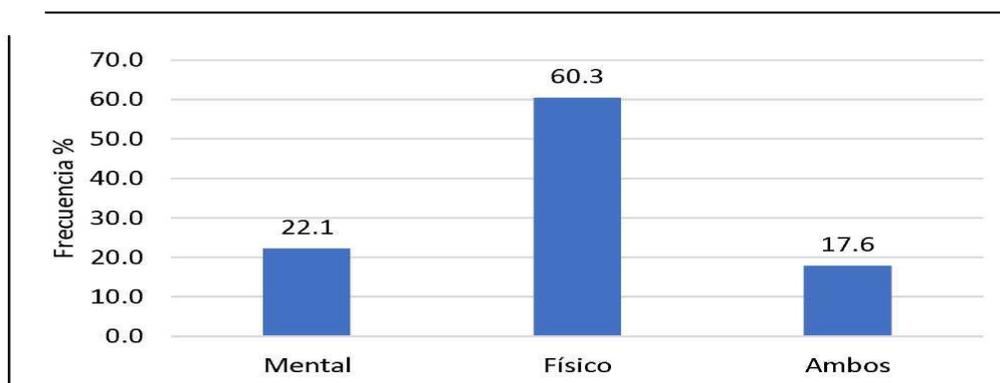
En la Tabla 14 se puede observar que 41 colaboradores de la empresa ROBOCON SERVICIOS S.A.C. - 2016 consideran como mayor tipo de esfuerzo el físico y 15 colaboradores dijeron que elemental es el tipo que más esfuerzo les da para otro grupo de 12 colaboradores dijo que ambos tipos les cuesta trabajo.

**Tabla 12. Según el mayor tipo de esfuerzo que le exigen las funciones que lleva a cabo en su trabajo**

Tipo de esfuerzo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Mental	15	22.1	22.1
Físico	41	60.3	82.4
Ambos	12	17.6	100.0
Total	68	100.0	

Fuente: Elaboración propia en base a 68 encuestas.

En la Figura 11 se observa que el 60.9% de los colaboradores de la empresa ROBOCON SERVICIOS S.A.C. - 2016 consideran que el factor físico es el tipo de esfuerzo que más les cuesta realizar, para un 22.1% el tipo mental y para ambos un 17.6% con lo que se puede ver que el que más predominancia tiene es el físico por la naturaleza del trabajo.



**Figura 11. Según el mayor tipo de esfuerzo que le exigen las funciones que lleva a cabo en su trabajo**

Fuente: Elaboración propia en base a 68 encuestas.

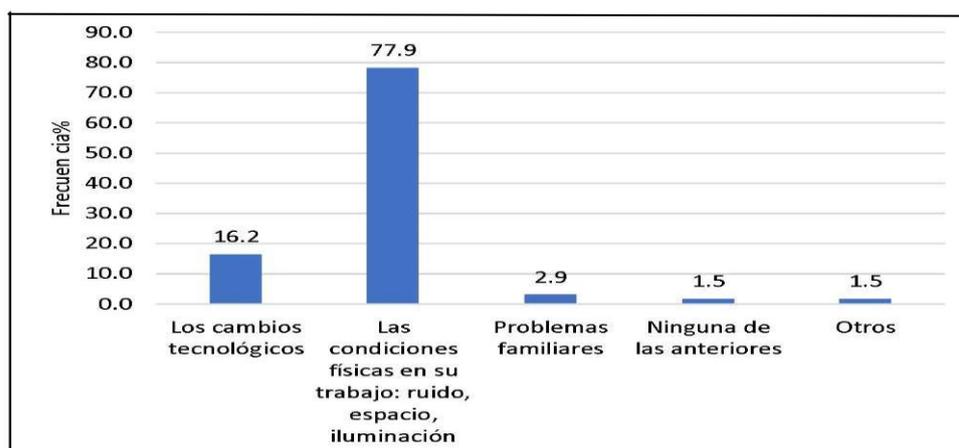
En la Tabla 15 se puede observar que 53 colaboradores de la empresa ROBOCON SERVICIOS S.A.C. - 2016 considera que las condiciones físicas en su trabajo les generan estrés, 11 colaboradores sostuvieron que los cambios tecnológicos son los causantes de estrés y en cuanto a otros aspectos (problemas familiares) solo son 4 los colaboradores.

**Tabla 13. Según cuál de estas situaciones es considerada como el mayor originador de estrés para usted.**

Situaciones	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Los cambios tecnológicos	11	16.2	16.2
Las condiciones físicas en su trabajo: ruido, espacio, iluminación	53	77.9.	94.1
Problemas familiares	2	2.9	97.1
Ninguna de las anteriores	1	1.5	98.5
Otros	1	1.5	100.0
Total	68	100.0	

En la Figura 12 se observa que el 77.9% de los colaboradores de la empresa ROBOCON SERVICIOS S.A.C. - 2016 consideran que las condiciones físicas (ruido, espacio e iluminación) son causales de estrés para ellos mientras que solo el 16.2% dijo que la tecnología es el causal.

Con lo que se descarta a los problemas familiares como causales de estrés.



**Figura 12. Según cuál de estas situaciones es considerada como el mayor originador de estrés para usted.**

Fuente: Elaboración propia en base a 68 encuestas.

#### 4.1.3. Factores ambientales

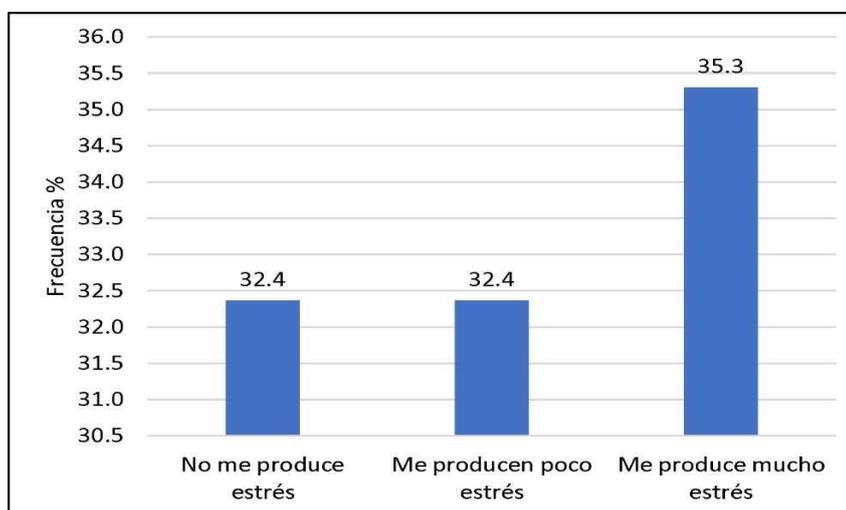
En la Tabla 16 se puede observar que 24 colaboradores de la empresa ROBOCON SERVICIOS S.A.C. - 2016 dijo que le produce mucho estrés la situación económica del país, 22 dijeron que le produce poco estrés y 22 que no le produce estrés.

En la Figura 13 se observa que el 35.3% de los colaboradores de la **Tabla 14. Diga cuánto estrés le produce la situación económica que vive el país actualmente siempre que afecte su trabajo**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
No me produce estrés	22	32.4	32.4
Me producen poco estrés	22	32.4	64.7
Me produce mucho estrés	24	35.3	100.0
Total	68	100.0	

empresa ROBOCON SERVICIOS S.A.C. - 2016 dijo que le produce mucho estrés la situación económica del país, mientras que el 32.4% dijeron que le produce poco estrés y 32.4% que no le produce estrés.

Se puede concluir que la situación económica del país es generadora de estrés para los colaboradores.



**Figura 13. Diga cuánto estrés le produce la situación económica que vive el país actualmente siempre que afecte su trabajo**

Fuente: Elaboración propia en base a 68 encuestas.

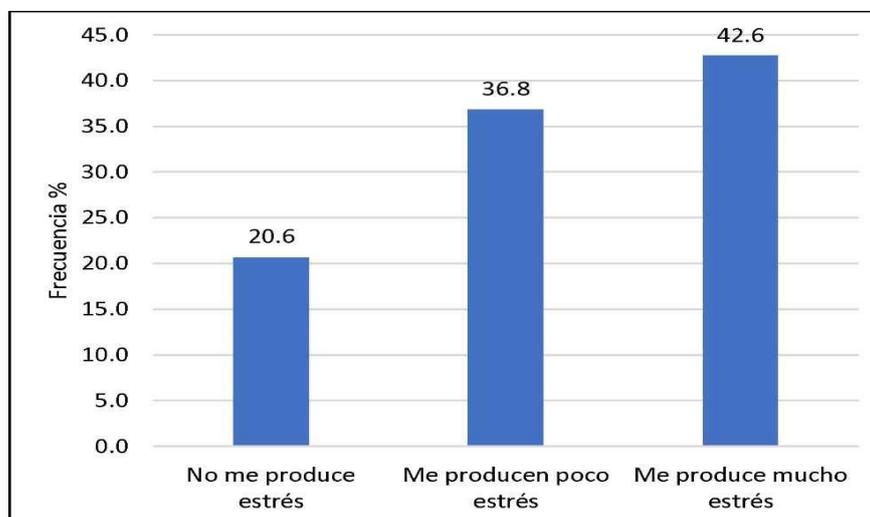
En la Tabla 17 se puede observar que 29 colaboradores de la empresa ROBOCON SERVICIOS S.A.C. - 2016 dijo que le produce mucho estrés los cambios tecnológicos, 25 dijeron que le produce poco estrés y 14 que no le produce estrés.

**Tabla 15. Indique cuanto estrés le producen los cambios tecnológicos que se manifiestan en su ámbito laboral**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
No me produce estrés	14	20.6	20.6
Me producen poco estrés	25	36.8	57.4
Me produce mucho estrés	29	42.6	100.0
Total	68	100.0	

Fuente: Elaboración propia en base a 68 encuestas.

En la Figura 14 se observa que el 42.6% de los colaboradores de la empresa ROBOCON SERVICIOS S.A.C. - 2016 dijo que le produce mucho estrés el cambio tecnológico, mientras que el 36.8% dijeron que le produce poco estrés y 20.6% que no le produce estrés. Se puede deducir que los constantes cambios tecnológicos que se dan actualmente son causales de estrés en los colaboradores.



**Figura 14. Indique cuanto estrés le producen los cambios tecnológicos que se manifiestan en su ámbito laboral**

Fuente: Elaboración propia en base a 68 encuestas.

#### 4.1.4. Factores organizacionales

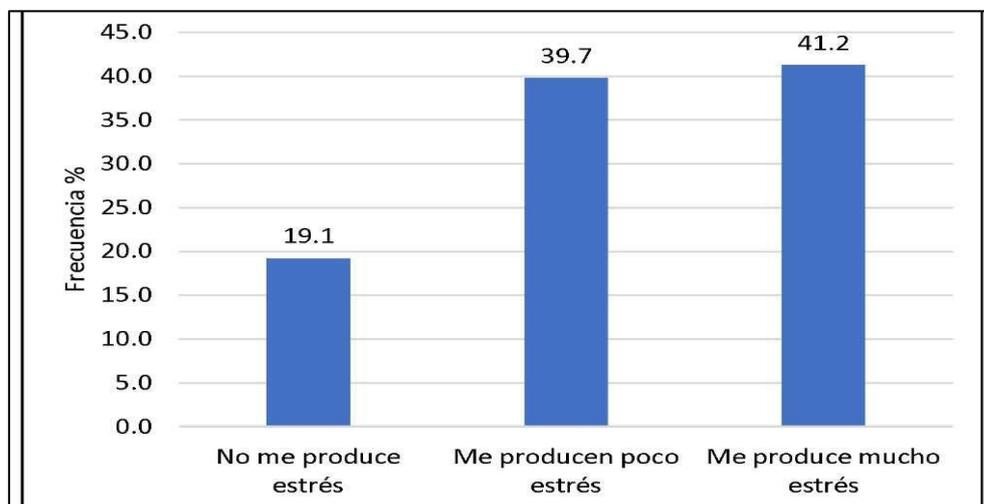
En la Tabla 18 se puede observar que 28 colaboradores de la empresa ROBOCON SERVICIOS S.A.C. - 2016 consideran que la duración de la jornada de trabajo les produce mucho estrés, 27 colaboradores sostuvieron que les produce poco estrés y solo 13 colaboradores dijeron que no les produce estrés.

**Tabla 16. Indique cuánto estrés le produce la duración de la jornada de trabajo**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
No me produce estrés	13	19.1	19.1
Me producen poco estrés	27	39.7	58.8
Me produce mucho estrés	28	41.2	100.0
Total	68	100.0	

Fuente: Elaboración propia en base a 68 encuestas.

En la Figura 15 se observa que el 41.2% de los colaboradores de la empresa ROBOCON SERVICIOS S.A.C. - 2016 consideran que la duración de la jornada de trabajo les produce mucho estrés, 39.7% de los colaboradores sostuvieron que les produce poco estrés y el 19.1% de los colaboradores dijeron que no les produce estrés. Lo que trae a una respuesta lógica, que la duración de la jornada produce en los colaboradores estrés.



**Figura 15. Indique cuánto estrés le produce la duración de la jornada de trabajo**

Fuente: Elaboración propia en base a 68 encuestas.

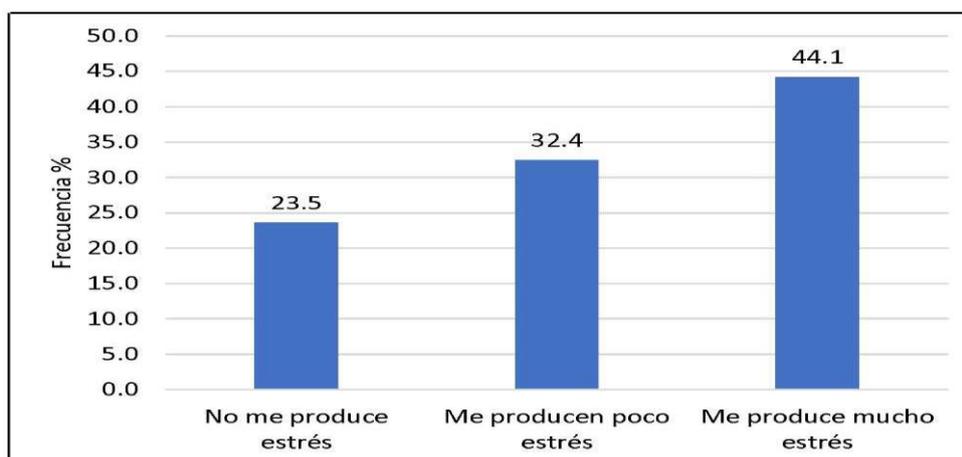
En la Tabla 19 se puede observar que 30 colaboradores de la empresa ROBOCON SERVICIOS S.A.C. - 2016 dijeron que las relaciones que mantienen con sus compañeros de trabajo les generan mucho estrés, 22 colaboradores dijeron que les produce poco estrés y 16 que no les produce estrés.

**Tabla 17. Señale cuánto estrés le producen las relaciones que mantiene con sus compañeros de trabajo**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
No me produce estrés	16	23.5	23.5
Me producen poco estrés	22	32.4	55.9
Me produce mucho estrés	30	44.1	100.0
Total	68	100.0	

**Fuente: Elaboración propia en base a 68 encuestas.**

En la Figura 16 se observa que el 44.1% de los colaboradores de la empresa ROBOCON SERVICIOS S.A.C. - 2016 dijeron que las relaciones que mantienen con sus compañeros de trabajo les generan mucho estrés, el 32.4% de los colaboradores dijeron que les produce poco estrés y el 23.5% que no les produce estrés. Con lo que hace notar que en la empresa no existe un adecuado clima laboral ya que si existiera una buena, no serían generadoras de estrés.



**Figura 16. Señale cuánto estrés le producen las RELACIONEs que mantiene con sus compañeros de trabajo**

Fuente: Elaboración propia en base a 68 encuestas.

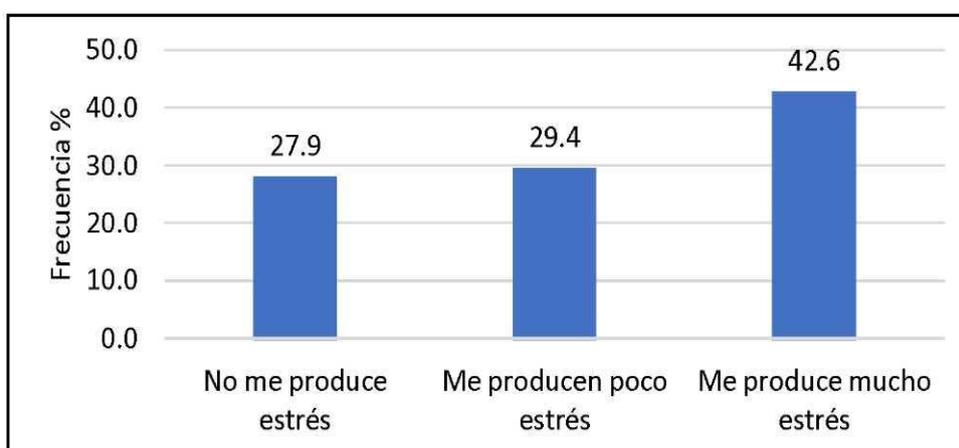
En la Tabla 20 se puede observar que 29 colaboradores de la empresa ROBOCON SERVICIOS S.A.C. - 2016 considera que las políticas salariales aplicadas por la empresa les genera mucho estrés, 20 colaboradores dijeron que les produce poco y 19 que no les produce estrés.

**Tabla 18. Señale cuánto estrés le produce las políticas salariales vigentes**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
No me produce estrés	19	27.9	27.9
Me producen poco estrés	20	29.4	57.4
Me produce mucho estrés	29	42.6	100.0
Total	68	100.0	

**Fuente: Elaboración propia en base a 68 encuestas.**

En la Figura 17 se observa que el 42.6% de los colaboradores de la empresa ROBOCON SERVICIOS S.A.C. - 2016 considera que las políticas salariales aplicadas por la empresa les genera mucho estrés, y el 29.4% de los colaboradores dijeron que les produce poco y el 27.9% que no les produce estrés. En conclusión se puede decir que las políticas salariales aplicadas en la empresa son generadoras de estrés.



**Figura 17. Señale cuánto estrés le produce las políticas salariales vigentes**

Fuente: Elaboración propia en base a 68 encuestas.

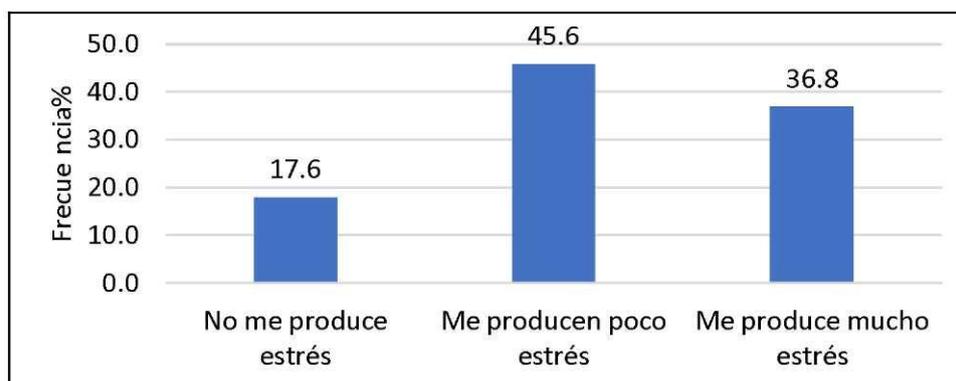
En la Tabla 21 se puede observar que 25 colaboradores de la empresa ROBOCON SERVICIOS S.A.C. - 2016 consideran que el grado de dificultad de las tareas que realizan en la empresa son causantes de mucho estrés, 31 colaboradores dijo que le produce poco estrés y a solo 12 no les produce estrés.

**Tabla 19. Indique cuánto estrés le produce el grado de dificultad de las tareas que habitualmente realiza**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
No me produce estrés	12	17.6	17.6
Me producen poco estrés	31	45.6	63.2
Me produce mucho estrés	25	36.8	100.0
Total	68	100.0	

Fuente: Elaboración propia en base a 68 encuestas.

En la Figura 18 se observa que el 36.8% de los colaboradores de la empresa ROBOCON SERVICIOS S.A.C. - 2016 consideran que el grado de dificultad de las tareas que realizan en la empresa son causantes de mucho estrés, 45.6% de los colaboradores dijo que le produce poco estrés y a solo el 17.6% no les produce estrés de lo que podemos deducir que las tareas realizadas por los colaboradores en su mayoría son generadoras de estrés.

**Figura 18. Indique cuánto estrés le produce el grado de dificultad de las tareas que habitualmente realiza**

Fuente: Elaboración propia en base a 68 encuestas.

#### 4.1.5. Factores individuales

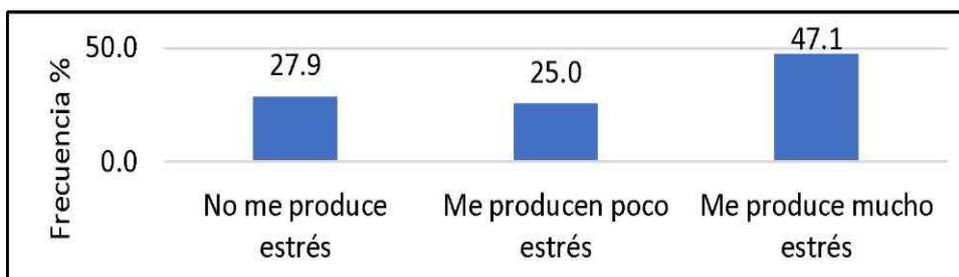
En la Tabla 22 se puede observar que a 32 colaboradores de la empresa ROBOCON SERVICIOS S.A.C. - 2016 les producen mucho estrés las relaciones con los miembros de su grupo familiar, a 17 les produce poco estrés, mientras que a 19 no les produce estrés.

**Tabla 20. Diga cuánto estrés le producen las relaciones con los miembros de su grupo familiar**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
No me produce estrés	19	27.9	27.9
Me producen poco estrés	17	25.0	52.9
Me produce mucho estrés	32	47.1	100.0
Total	68	100.0	

Fuente: Elaboración propia en base a 68 encuestas.

En la Figura 19 se observa que el 47.1% de los colaboradores de la empresa ROBOCON SERVICIOS S.A.C. - 2016 les producen mucho estrés las relaciones con los miembros de su grupo familiar, al 25.0% les produce poco estrés, mientras que al 27.9% no les produce estrés, con lo que deducimos que toda relación con los miembros de familia producen estrés.



**Figura 19. Diga cuánto estrés le producen las relaciones con los miembros de su grupo familiar**

Fuente: Elaboración propia en base a 68 encuestas.

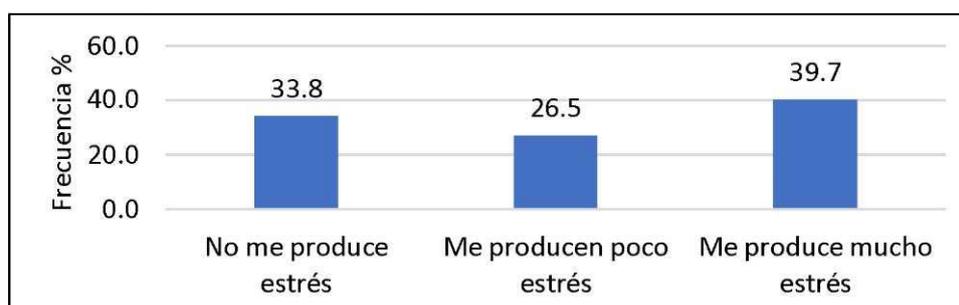
En la Tabla 23 se puede observar que a 27 colaboradores de la empresa ROBOCON SERVICIOS S.A.C. - 2016 consideran que la situación económica actual de su grupo familiar les produce mucho estrés, a 18 les produce poco estrés y a 23 no les produce estrés.

**Tabla 21. Señale cuánto estrés le produce la situación económica actual en su grupo familiar**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
No me produce estrés	23	33.8	33.8
Me producen poco estrés	18	26.5	60.3
Me produce mucho estrés	27	39.7	100.0
Total	68	100.0	

Fuente: Elaboración propia en base a 68 encuestas.

En la Figura 20 se observa que el 39.7% de los colaboradores de la empresa ROBOCON SERVICIOS S.A.C. - 2016 consideran que la situación económica actual de su grupo familiar les produce mucho estrés, al 33.8% les produce poco estrés y al 26.5% no les produce estrés. Con lo que se deduce revisando tablas y gráficos anteriores que la situación económica en todo aspecto es generadora de estrés en el colaborador.



**Figura 20. Señale cuánto estrés le produce la situación económica actual en su grupo familiar**

Fuente: Elaboración propia en base a 68 encuestas.

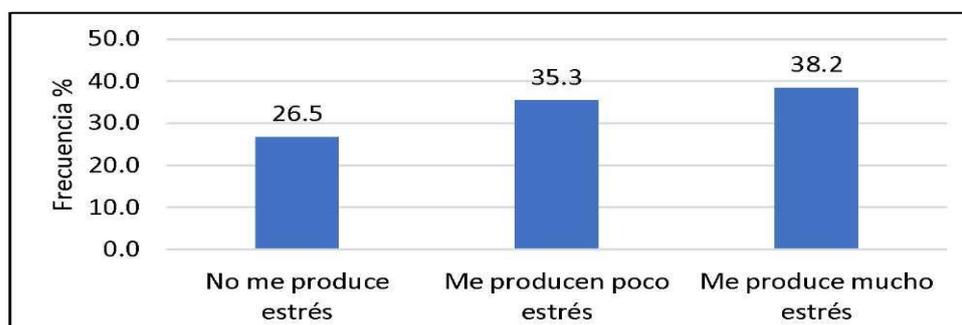
En la Tabla 24 se puede observar que a 26 colaboradores de la empresa ROBOCON SERVICIOS S.A.C. - 2016 les producen mucho estrés su condición actual de salud, a 24 colaboradores les produce poco estrés y a 18 no les produce estrés

**Tabla 22. Indique cuánto estrés le produce su condición de salud actual en relación a su disposición para el trabajo**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
No me produce estrés	18	26.5	26.5
Me producen poco estrés	24	35.3	61.8
Me produce mucho estrés	26	38.2	100.0
Total	68	100.0	

Fuente: Elaboración propia en base a 68 encuestas.

En la Figura 21 se observa que el 38.2% de los colaboradores de la empresa ROBOCON SERVICIOS S.A.C. - 2016 les producen mucho estrés su condición actual de salud, al 35.3% colaboradores les produce poco estrés y a 26.5% no les produce estrés, de lo que se puede deducir que la situación actual de salud tiene repercusión en cuanto al estrés.



**Figura 21. Indique cuánto estrés le produce su condición de salud actual en relación a su disposición para el trabajo**

Fuente: Elaboración propia en base a 68 encuestas.

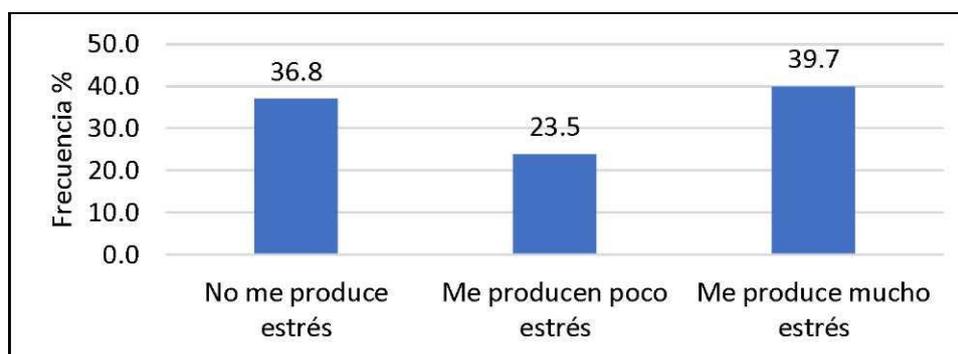
En la Tabla 25 se puede observar que a 27 colaboradores de la empresa ROBOCON SERVICIOS S.A.C. - 2016 les producen mucho estrés la condición actual de los miembros de su familia, a 16 les genera poco estrés y a 25 no les genera estrés.

**Tabla 23. Indique cuánto estrés le produce la condición de salud actual de los miembros de su grupo familiar**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
No me produce estrés	25	36.8	36.8
Me producen poco estrés	16	23.5	60.3
Me produce mucho estrés	27	39.7	100.0
Total	68	100.0	

Fuente: Elaboración propia en base a 68 encuestas.

En la Figura 22 se observa que el 39.7% de los colaboradores de la empresa ROBOCON SERVICIOS S.A.C - 2016. Les producen mucho estrés su condición actual de salud de los miembros de su familia, al 23.5% colaboradores les produce poco estrés y a 36.8% no les produce estrés, de lo que se puede deducir que la situación actual de salud tiene repercusión en cuanto al estrés.



**Figura 22. Indique cuánto estrés le produce la condición de salud actual de los miembros de su grupo familiar**

#### 4.1.6. Síntomas de estrés laboral

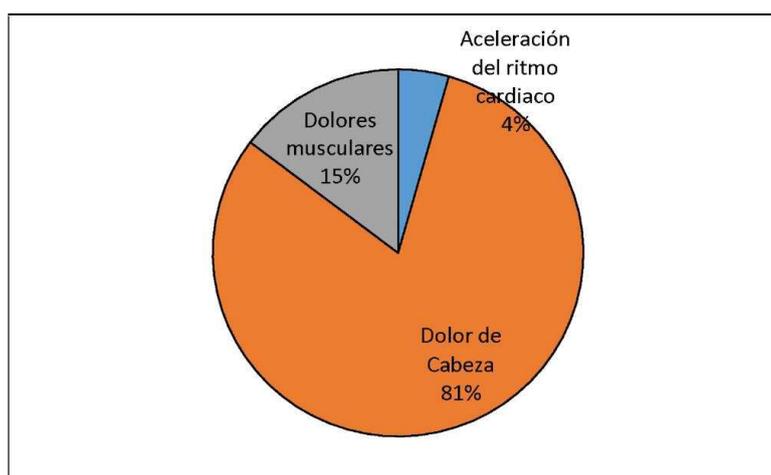
En la Tabla 26 se puede observar que a 55 colaboradores de la empresa ROBOCON SERVICIOS S.A.C. tienen dolor de cabeza que es un síntoma del estrés laboral, 10 colaboradores poseen dolores musculares que es otro síntoma y 3 tienen aceleración del ritmo cardiaco.

**Tabla 24. Señale cuáles de estos síntomas le produce estrés laboral a nivel físico-**

Síntomas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Aceleración del ritmo cardiaco	3	4.4	4.4
Dolor de Cabeza	55	80.9	85.3
Dolores musculares	10	14.7	100.0
Total	68	100.0	

Fuente: Elaboración propia en base a 68 encuestas.

En la Figura 23 se observa que el 80.9% de los colaboradores de la empresa ROBOCON SERVICIOS S.A.C. - 2016 tienen dolor de cabeza que es un síntoma del estrés laboral, el 14.7% de los colaboradores poseen dolor de cabeza que es otro síntoma y el 4.4% tienen aceleración del ritmo cardiaco. Con lo que se deduce que el primer síntoma que tienen los colaboradores es el dolor de cabeza.



**Figura 23. Señale cuáles de estos síntomas le produce estrés laboral a nivel físico.**

**Fuente: Elaboración propia en base a 68 encuestas.**

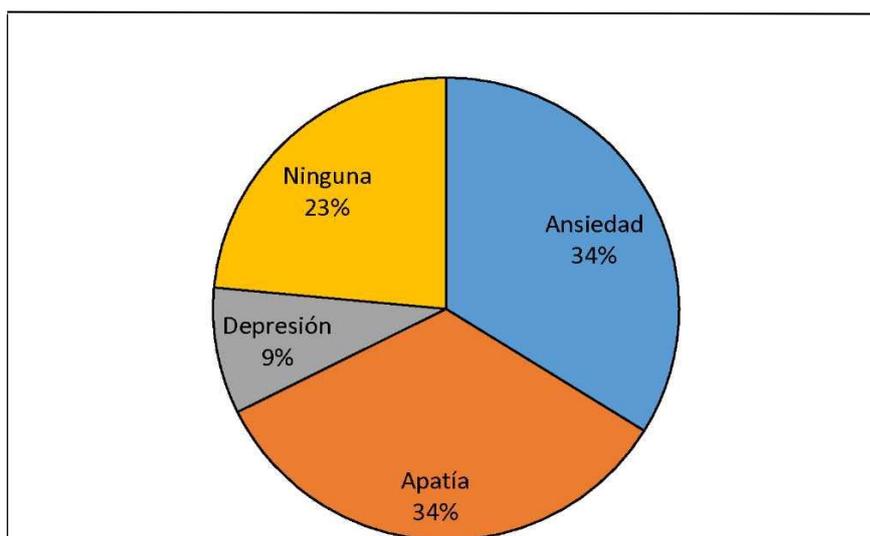
En la Tabla 27 se puede observar que 23 colaboradores de la empresa ROBOCON SERVICIOS S.A.C. - 2016 tienen ansiedad como consecuencia del estrés en el trabajo, 23 tienen apatía, 6 depresiones y 16 colaboradores no muestran ningún síntoma.

**Tabla 25. Señale cuáles de estos síntomas son producidos por su trabajo como consecuencia del estrés**

Síntomas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Ansiedad	23	33.8	33.8
Apatía	23	33.8	67.6
Depresión	6	8.8	76.5
Ninguna	16	23.5	100.0
Total	68	100.0	

Fuente: Elaboración propia en base a 68 encuestas.

En la Figura 24 se observa que el 33.8% de los colaboradores de la empresa ROBOCON SERVICIOS S.A.C. - 2016 tienen ansiedad como consecuencia del estrés en el trabajo, 33.8% tienen apatía, 8.8% depresión y 23.5% colaboradores no muestran ningún síntoma. Lo que indica que las consecuencias que está trayendo el estrés son la ansiedad y la apatía.



**Figura 24. Señale cuáles de estos síntomas son producidos por su trabajo como consecuencia del estrés**

Fuente: Elaboración propia en base a 68 encuestas.

En la Tabla 28 se puede observar que 41 colaboradores de la empresa ROBOCON SERVICIOS S.A.C. - 2016 tienen insomnio como consecuencia del estrés en el trabajo, 15 consumo excesivo de alcohol, 2 consumo excesivo de alimentos y 8 colaboradores ningún síntoma.

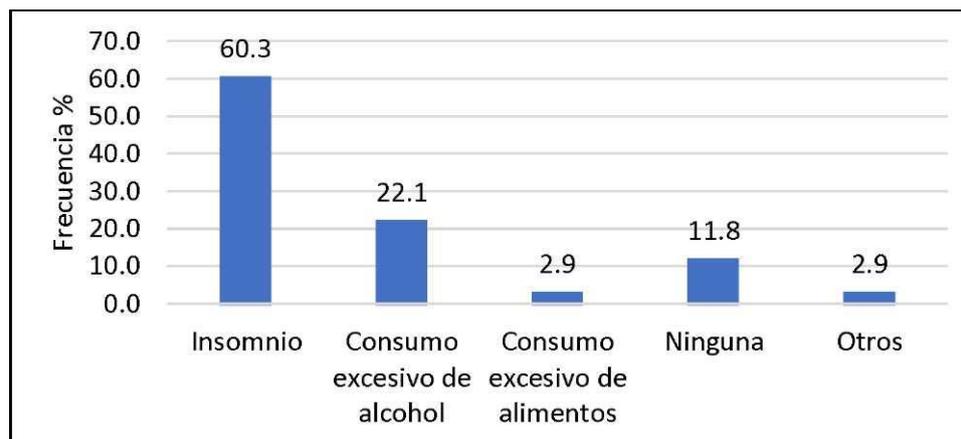
**Tabla 26. Señale cuáles de estos síntomas son producidos por su trabajo como consecuencia del estrés, según su conducta o personalidad**

Síntomas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Insomnio	41	60.3	60.3
Consumo excesivo de alcohol	15	22.1	82.4
Consumo excesivo de alimentos	2	2.9	85.3
Ninguna	8	11.8	97.1
Otros	2	2.9	100.0
Total	68	100.0	

Fuente: Elaboración propia en base a 68 encuestas.

En la Figura 25 se observa que el 60,3% de los colaboradores de la empresa ROBOCON SERVICIOS S.A.C. - 2016 tienen insomnio como consecuencia del estrés en el trabajo, 22.1% consumo excesivo de alcohol, 2.9% consumo excesivo de alimentos y 11.8% de los

colaboradores ningún síntoma. Lo que indica que el síntomas que más afecta a los trabajadores es el insomnio como consecuencia del estrés.



**Figura 25. Señale cuáles de estos síntomas son producidos por su trabajo como consecuencia del estrés, según su conducta o personalidad**

Fuente: Elaboración propia en base a 68 encuestas.

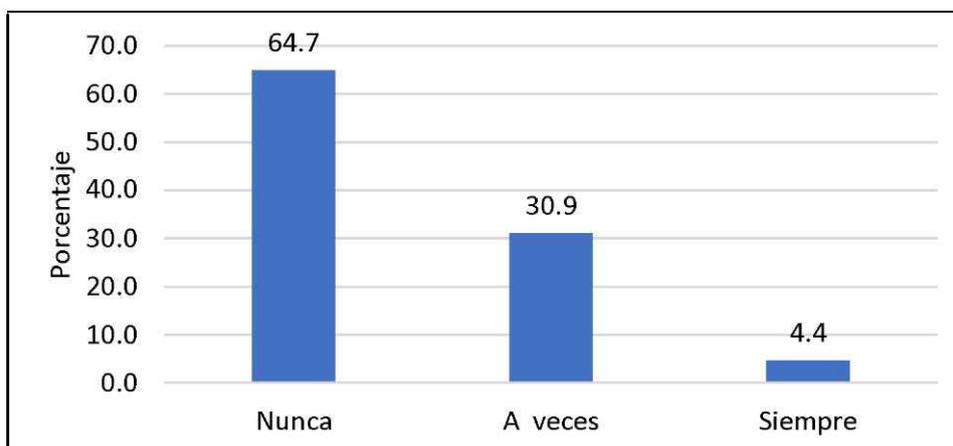
En la Tabla 29 se puede observar que 44 colaboradores de la empresa ROBOCON SERVICIOS S.A.C. - 2016 nunca sienten apatía o desmotivación por su trabajo a causa del estrés producido por el trabajo, a 21 a veces y a 3 colaboradores siempre.

**Tabla 27. Con qué frecuencia siente apatía o desmotivación por su trabajo, a causa del estrés producido por el mismo**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	44	64.7	64.7
A veces	21	30.9	95.6
Siempre	3	4.4	100.0
Total	68	100.0	

Fuente: Elaboración propia en base a 68 encuestas.

En la Figura 26 se observa que el 64.7% de los colaboradores de la empresa ROBOCON SERVICIOS S.A.C. - 2016 nunca sienten apatía o desmotivación por su trabajo a causa del estrés producido por el trabajo, al 30.9% a veces y el 4.4% de los colaboradores siempre. Lo que significa que el estrés en estos dos casos no afecta su trabajo.



**Figura 26. Con qué frecuencia siente apatía o desmotivación por su trabajo, a causa del estrés producido por el mismo**

Fuente: Elaboración propia en base a 68 encuestas.

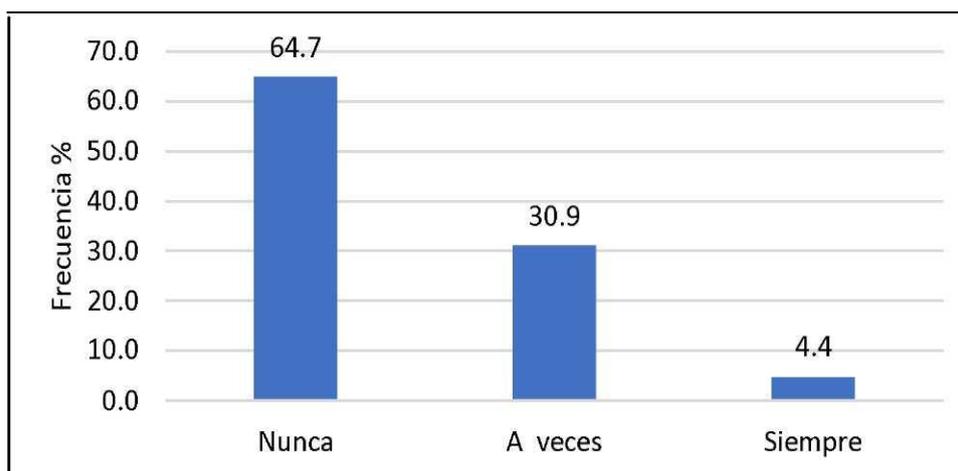
En la Tabla 30 se puede observar que 44 colaboradores de la empresa ROBOCON SERVICIOS S.A.C. - 2016 nunca han sentido que el tiempo no les alcanza para realizar sus actividades, a 21 colaboradores a veces y a 3 siempre les falta tiempo.

**Tabla 28. Con qué frecuencia ha sentido que el tiempo no le alcanza para realizar sus actividades**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	44	64.7	64.7
A veces	21	30.9	95.6
Siempre	3	4.4	100.0
Total	68	100.0	

Fuente: Elaboración propia en base a 68 encuestas.

En la Figura 27 se observa que el 64.7% de los colaboradores de la empresa ROBOCON SERVICIOS S.A.C. - 2016 nunca han sentido que el tiempo no les alcanza para realizar sus actividades, al 30.9% de los colaboradores a veces y al 4.4% siempre les falta tiempo. De lo que se puede deducir que el tiempo para realizar otras actividades siempre está disponible.



**Figura 27. Con qué frecuencia ha sentido que el tiempo no le alcanza para realizar sus actividades**

Fuente: Elaboración propia en base a 68 encuestas.

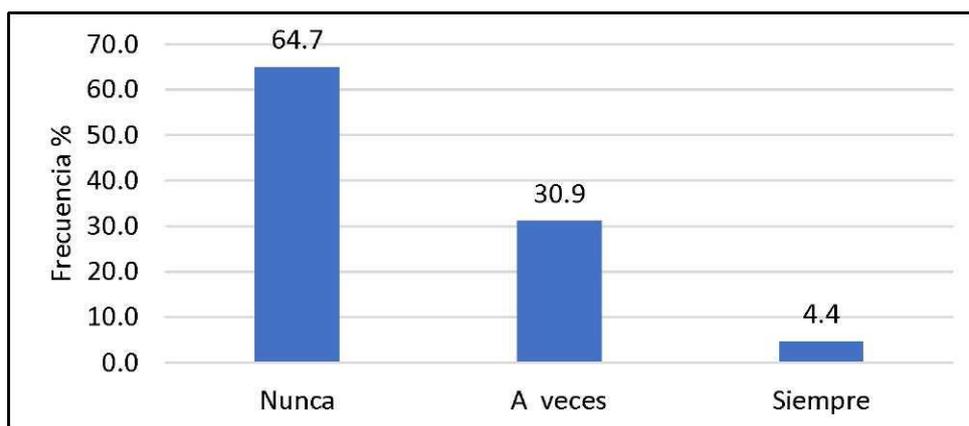
En la Tabla 31 se puede observar que 44 colaboradores de la empresa ROBOCON SERVICIOS S.A.C. - 2016 nunca han perdido el control ni han tenido que recurrir a estimulantes, píldoras o tranquilizantes, a 21 a veces y 3 siempre recurren a estimulantes.

**Tabla 29. Con qué frecuencia ha sentido que pierde el control y tiene que recurrir a estimulantes, píldoras o tranquilizantes**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	44	64.7	64.7
A veces	21	30.9	95.6
Siempre	3	4.4	100.0
Total	68	100.0	

Fuente: Elaboración propia en base a 68 encuestas.

En la Figura 28 se observa que el 64.7% de los colaboradores de la empresa ROBOCON SERVICIOS S.A.C. - 2016 nunca han perdido el control ni han tenido que recurrir a estimulantes, píldoras o tranquilizantes, al 30.9% a veces y al 4.4% siempre recurren a estimulantes, lo que hace que el trabajador no sea dependiente de ningún medicamento para controlarse.



**Figura 28. Con qué frecuencia ha sentido que pierde el control y tiene que recurrir a estimulantes, píldoras o tranquilizantes**

Fuente: Elaboración propia en base a 68 encuestas.

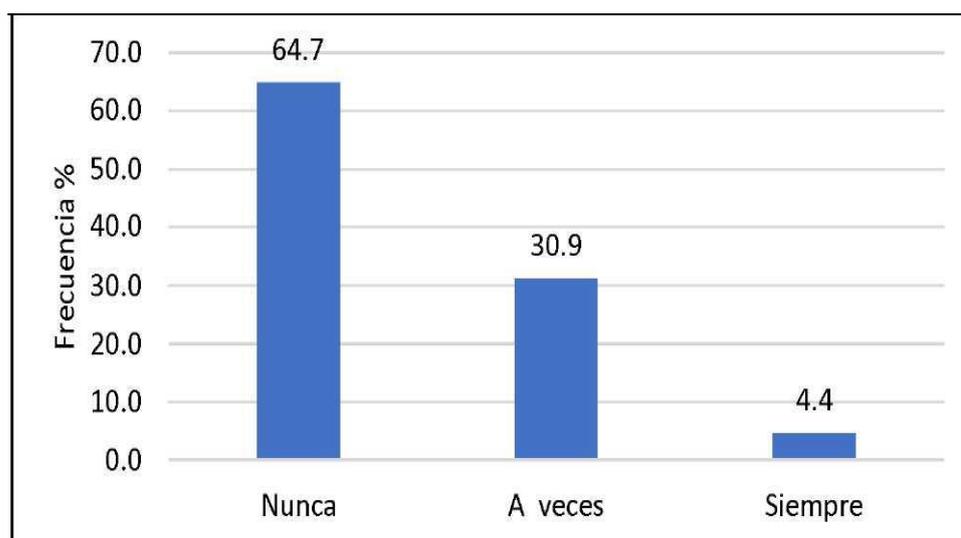
En la Tabla 32 se puede observar que 44 colaboradores de la empresa ROBOCON SERVICIOS S.A.C. - 2016 nunca han faltado al trabajo debido al estrés que este le produce, a 21 a veces falta y 3 siempre faltan debido al estrés.

**Tabla 30. Con qué frecuencia falta al trabajo, debido al estrés que este le produce**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	44	64.7	64.7
A veces	21	30.9	95.6
Siempre	3	4.4	100.0
Total	68	100.0	

Fuente: Elaboración propia en base a 68 encuesta

En la Figura 29 se observa que el 64.7% de los colaboradores de la empresa ROBOCON SERVICIOS S.A.C. - 2016 nunca han faltado al trabajo debido al estrés que este le produce, el 30.9% a veces falta y el 4.4% siempre faltan debido al estrés que el trabajo le produce, de lo que se infiere que el estrés no es una causantes para que el trabajador falte a su centro laboral.



**Figura 29. Con qué frecuencia falta al trabajo, debido al estrés que este le produce**

Fuente: Elaboración propia en base a 68 encuestas.

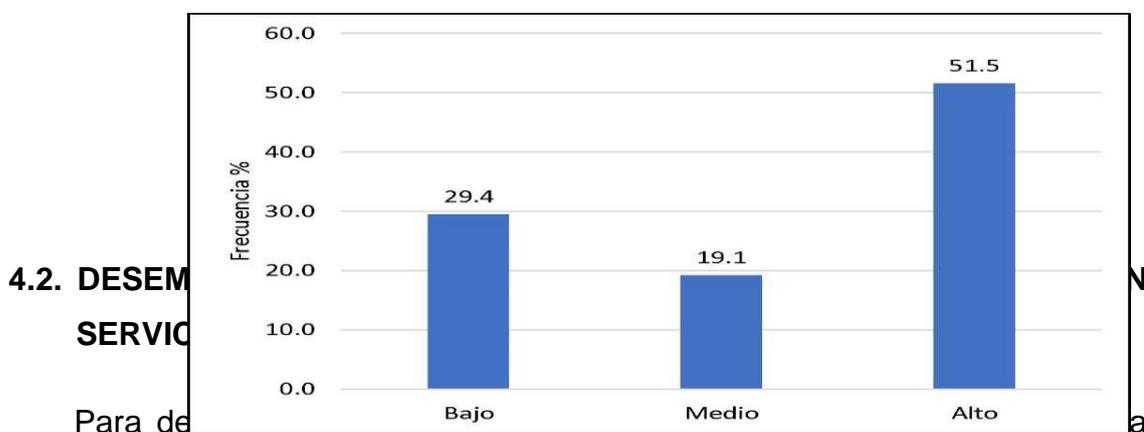
En la Tabla 33 se puede observar que de los 68 colaboradores 35 tienen un nivel de estrés alto, 20 un nivel de estrés bajo y solo 13 un nivel de estrés medio.

**Tabla 31. Nivel de Estrés Laboral**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	20	29.4	29.4
Medio	13	19.1	48.5
Alto	35	51.5	100.0
Total	68	100.0	

Fuente: Elaboración propia en base a 68 encuestas.

En la Figura 30 se puede observar que el nivel de estrés laboral que destaca es el alto con un 51.5%, un 29.4% con un nivel de estrés bajo y solo el 19.1% con un nivel de estrés medio.



los siguientes intervalos (véase la Tabla 34).

**Figura 30. Nivel de estrés laboral**

Fuente: Elaboración propia en base a 68 encuestas.

**Tabla 32. Grado de desempeño laboral**

Intervalo	Grado de desempeño	Interpretación
[6, 33)	Desempeño bajo	El grado de desempeño no cumple con las expectativas.
[34, 61)	Desempeño medio	El grado de desempeño se encuentra en un nivel regular pero necesita mejorar.
[62, 90]	Desempeño alto	El grado de desempeño cumple con las expectativas.

Fuente: Chiavenato (2002).

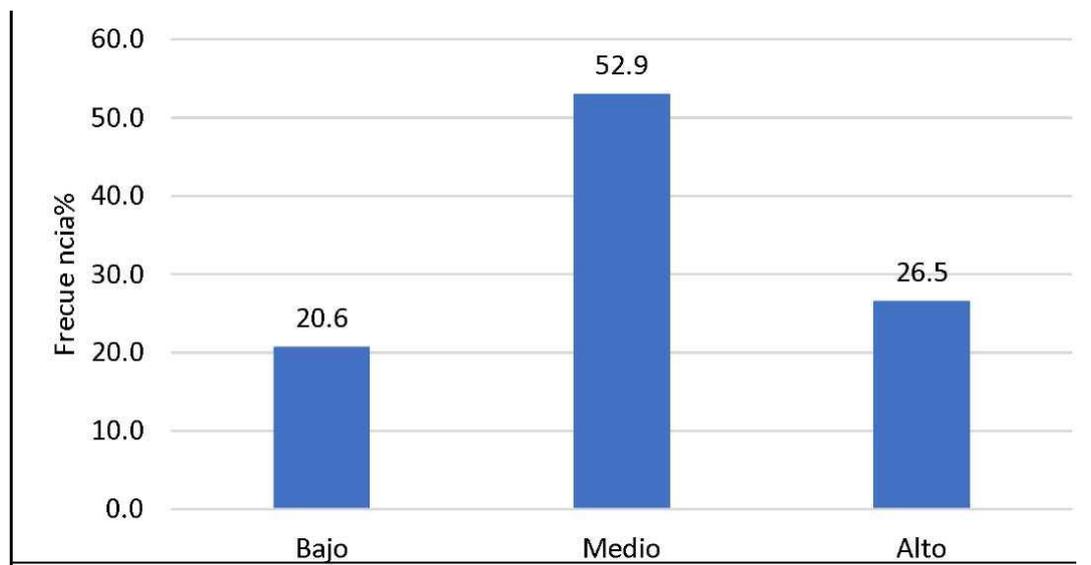
En la Tabla 35 se puede observar que el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa ROBOCON SERVICIOS S.A.C. - 2016, se observa que 36 tienen un desempeño medio, 18 un desempeño alto y solo 14 un nivel de desempeño bajo.

**Tabla 33. Desempeño Laboral**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	14	20.6	20.6
Medio	36	52.9	73.5
Alto	18	26.5	100.0
Total	68	100.0	

Fuente: Elaboración propia en base a 68 encuestas

En la Figura 31 se puede observar que un 52,9% tienen un nivel de desempeño medio, un 26,5% un nivel de desempeño alto y solo un 20,6% un nivel de desempeño bajo.



**Figura 31. Desempeño Laboral**

Fuente: Elaboración propia en base a 68 encuestas.



## CAPÍTULO V

### DISCUSIÓN

#### 5.1. Prueba de Hipótesis General

En la Hipótesis General se formuló: Existe una relación descendente entre los niveles de estrés y desempeño laboral en los colaboradores de la empresa ROBOCON SERVICIOS S.A.C. - 2016 Al respecto para contrastar esta hipótesis se utilizó el coeficiente de correlación de spearman ( $r_s$  o  $Rho$ ).

Paso 1: Planteamiento de la hipótesis nula e hipótesis alterna:  $H_0: \rho_s > 0$   $H_a: \rho_s < 0$

Dónde:

$H_0$ : No existe correlación descendente entre las variables estrés laboral y desempeño laboral.

$H_a$ : Si existe correlación descendente entre las variables estrés laboral y desempeño laboral.

Paso 2: Se utiliza la prueba del coeficiente de correlación de spearman ( $r_s$  o  $Rho$ ).

Paso 3: Con un nivel de significancia del 0.05 y un grado de confianza del 95%, se establece la regla de decisión: "No rechazar si  $r_s$  es mayor que -2.39"

Paso 4: Se utiliza la prueba " $r_s$ ", teniendo como resultado ( $r_s = -0.873$ ;  $Sig. = 0.000$ ). Véase la Tabla 36.

**Tabla 34. Correlaciones entre estrés laboral y desempeño laboral**

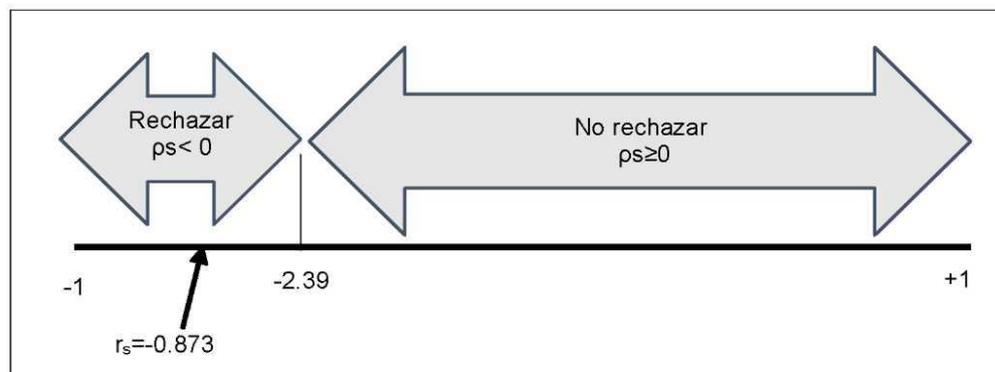
		Estrés Laboral	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Estrés Laboral	1.000	-.873**
	Desempeño Laboral	-.873**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000
		N	68

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

### Paso 5: Decisión

El valor "rs" de -0.873 está claramente en la zona de rechazo véase la Figura 32. Con un nivel de significancia de 0.05 y confianza de 95%, se rechaza la hipótesis nula  $H_0: \rho \geq 0$ , y se acepta la hipótesis alterna  $H_a: \rho < 0$ .

Para más detalle se observa en la Figura 32.



**Figura 32. Prueba de hipótesis general**

Fuente: Elaboración propia en base a 68 encuestas.

### Paso 6: Conclusión

Con un nivel de significancia de 0.05 y un nivel de confianza del 95% con los datos de la muestra se concluye que: existe correlación entre el estrés laboral y el desempeño laboral; la correlación es

descendente ( $r_s = -0.873$ ) y significativa ( $p < 0.05$ ).

## 5.2. Prueba de Hipótesis Específicas

### > Prueba de Hipótesis Específica N°1

En la Hipótesis Específica N°1 se formuló: Los factores ambientales se relacionan descendientemente con el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa ROBOCON SERVICIOS S.A.C. Al respecto para contrastar esta hipótesis se utilizó el coeficiente de correlación de spearman ( $r_s$  o  $Rho$ ).

Paso 1: Planteamiento de la hipótesis nula e hipótesis alterna:

$H_0: \rho_s > 0$

$H_a: \rho_s < 0$

Dónde:

$H_0$ : No existe correlación descendente entre los factores ambientales y desempeño laboral.

$H_a$ : Si existe correlación descendente entre los factores ambientales y desempeño laboral.

Paso 2: Se utiliza la prueba del coeficiente de correlación de spearman ( $r_s$  o  $Rho$ ).

Paso 3: Con un nivel de significancia del 0.05 y un grado de confianza del 95%, se establece la regla de decisión: "No rechazar si  $r_s$  es mayor que -2.39"

Paso 4: Se utiliza la prueba "rs", teniendo como resultado ( $r_s = -0.847$ ; Sig.=0.000). Véase la Tabla 37.

**Tabla 35. CorRELACIONEs entre factores ambientales y desempeño laboral**

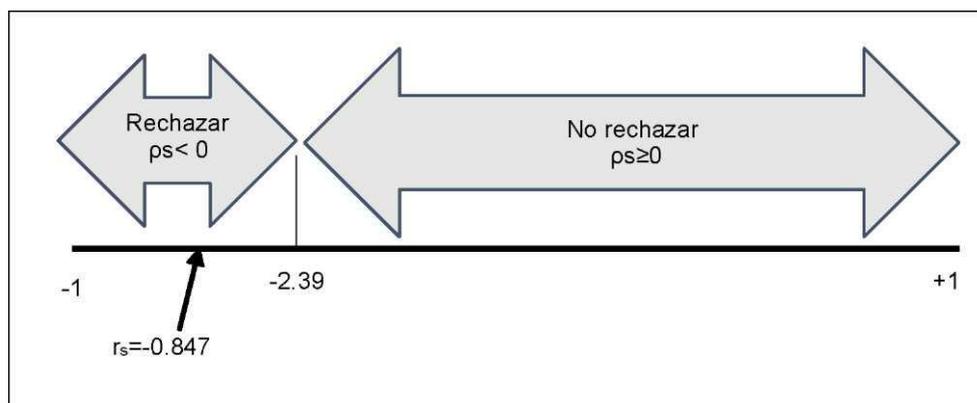
		Factores Ambientales	Desempeño Laboral
Factores Ambientales	Coeficiente de correlación	1.000	-.847**
	Sig. (bilateral)		.000
Rho de Spearman	N	68	68
	Desempeño Laboral	-.847**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000
		N	68

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

#### Paso 5: Decisión

El valor "rs" de -0.847 está claramente en la zona de rechazo véase la Figura 33. Con un nivel de significancia de 0.05 y confianza de 95%, se rechaza la hipótesis nula  $H_0: \rho_s \geq 0$ , y se acepta la hipótesis alterna  $H_a: \rho_s < 0$ .

Para más detalle se observa en la Figura 34.



**Figura 33. Prueba de hipótesis específica N°1**

Fuente: Elaboración propia en base a 68 encuestas.

### Paso 6: Conclusión

Con un nivel de significancia de 0.05 y un nivel de confianza del 95% con los datos de la muestra se concluye que: existe correlación entre los factores ambientales y el desempeño laboral; la correlación es descendente ( $r_s = -0.847$ ) y significativa ( $p < 0.05$ ).

### > Prueba de Hipótesis Específica N°2

En la Hipótesis Específica N°2 se formuló: Los factores organizacionales se relacionan descendentemente con el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa ROBOCON SERVICIOS S.A.C. - 2016 Al respecto para contrastar esta hipótesis se utilizó el coeficiente de correlación de spearman ( $r_s$  o  $Rho$ ).

Paso 1: Planteamiento de la hipótesis nula e hipótesis alterna:

$H_0: \rho_s > 0$

$H_a: \rho_s < 0$

Dónde:

$H_0$ : No existe correlación descendente entre los factores organizacionales y desempeño laboral.

$H_a$ : Si existe correlación descendente entre los factores organizacionales y desempeño laboral.

Paso 2: Se utiliza la prueba del coeficiente de correlación de spearman ( $r_s$  o  $Rho$ ).

Paso 3: Con un nivel de significancia del 0.05 y un grado de confianza del 95%, se establece la regla de decisión: "No rechazar si  $r_s$  es mayor que -2.39"

Paso 4: Se utiliza la prueba "rs", teniendo como resultado ( $r_s = -0.821$ ; Sig.=0.000). Véase la Tabla 38.

**Tabla 36. Correlaciones entre factores organizacionales y desempeño laboral**

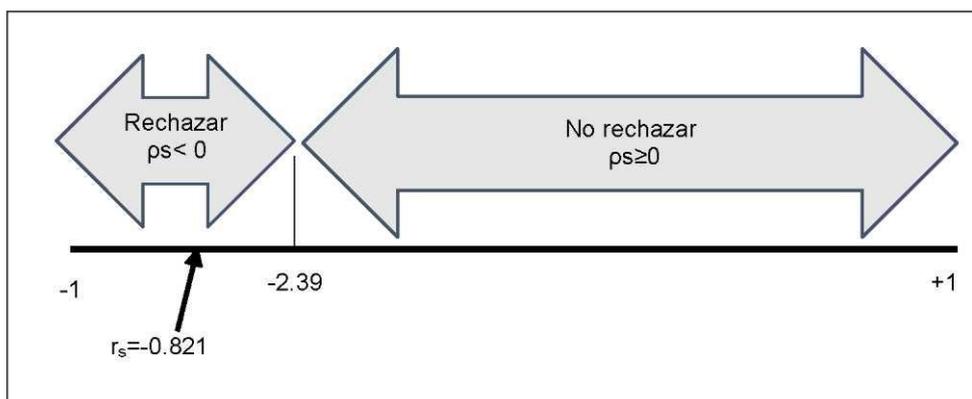
		Factores Organizacionales		Desempeño Laboral	
Factores Organizacionales	Coeficiente de correlación	1.000			
	Sig. (bilateral)				.000
Rho de Spearman	N	68			68
Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación			-0.821**	1.000
	Sig. (bilateral)			.000	
	N	68			68

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

#### Paso 5: Decisión

El valor "rs" de -0.821 está claramente en la zona de rechazo véase la Figura 32. Con un nivel de significancia de 0.05 y confianza de 95%, se rechaza la hipótesis nula  $H_0: \rho_s > 0$ , y se acepta la hipótesis alterna  $H_a: \rho_s < 0$ .

Para más detalle se observa en la Figura 32.



**Figura 34. Prueba de hipótesis específica N°2**

Fuente: Elaboración propia en base a 68 encuestas.

Con un nivel de significancia de 0.05 y un nivel de confianza del 95% con los datos de la muestra se concluye que: existe correlación entre los factores organizacionales y el desempeño laboral; la correlación es descendente ( $r_s = -0.821$ ) y significativa ( $p < 0.05$ ).

### > Prueba de Hipótesis Específica N°3

En la Hipótesis Específica N°3 se formuló: Los factores individuales se relacionan descendentemente con el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa ROBOCON SERVICIOS S.A.C. - 2016 Al respecto para contrastar esta hipótesis se utilizó el coeficiente de correlación de spearman ( $r_s$  o  $Rho$ ).

Paso 1: Planteamiento de la hipótesis nula e hipótesis alterna:

$H_0: \rho_s > 0$

$H_a: \rho_s < 0$

Dónde:

$H_0$ : No existe correlación descendente entre los factores individuales y desempeño laboral.

$H_a$ : Si existe correlación descendente entre los factores individuales y desempeño laboral.

Paso 2: Se utiliza la prueba del coeficiente de correlación de spearman ( $r_s$  o  $Rho$ ).

Paso 3: Con un nivel de significancia del 0.05 y un grado de confianza del 95%, se establece la regla de decisión: "No rechazar si  $r_s$  es mayor que -2.39"

Paso 4: Se utiliza la prueba " $r_s$ ", teniendo como resultado ( $r_s = -0.855$ ; Sig.=0.000). Véase la Tabla 39.

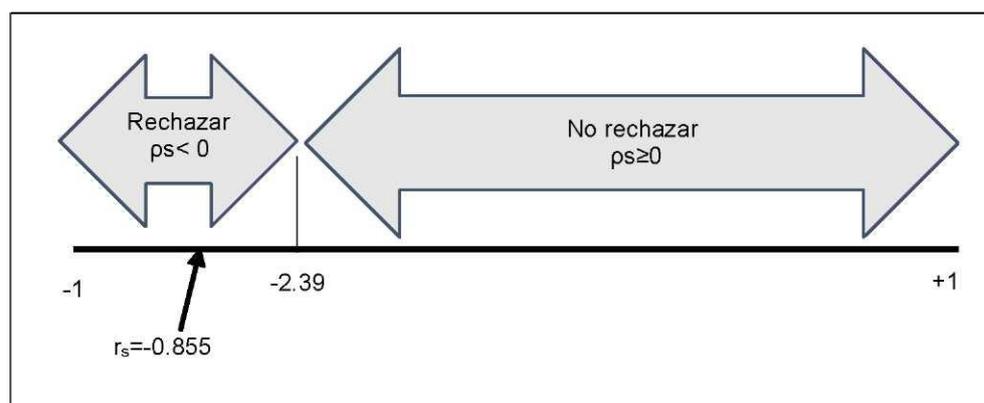
**Tabla 37. Correlaciones entre factores individuales y desempeño laboral**

			Factores Individuales	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Factores Individuales	Coefficiente de correlación	1.000	855
		Sig. (bilateral)		.000
		N	68	68
Desempeño Laboral	Factores Individuales	Coefficiente de correlación	-.855**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	
		N	68	68

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

### Paso 5: Decisión

El valor "rs" de -0.855 está claramente en la zona de rechazo véase la Figura 32. Con un nivel de significancia de 0.05 y confianza de 95%, se rechaza la hipótesis nula  $H_0: \rho_s > 0$ , y se acepta la hipótesis alterna  $H_a: \rho_s < 0$ . Para más detalle se observa en la Figura 35.



**Figura 35. Prueba de hipótesis específica N°3**

Fuente: Elaboración propia en base a 68 encuestas.

### Paso 6: Conclusión

Con un nivel de significancia de 0.05 y un nivel de confianza del 95% con los datos de la muestra se concluye que: existe correlación entre los factores individuales y el desempeño laboral; la correlación es descendente ( $r_s = -0.855$ ) y significativa ( $p < 0.05$ ).

## CONCLUSIONES

Consecuencia de la investigación se concluye lo siguiente:

1. Existe relación entre el nivel de estrés y el desempeño laboral; la correlación es descendente ( $r_s = -0.873$ ) y significativa ( $p < 0.05$ ) en los colaboradores de la empresa ROBOCON SERVICIOS S.A.C. - 2016 específicamente en la Unidad Operativa San Cristóbal. Cuando el colaborador tiene un mayor estrés su desempeño laboral es menor. Existe correlación entre los factores ambientales y el desempeño laboral; la correlación es descendente ( $r_s = -0.847$ ) y significativa ( $p < 0.05$ ) en los colaboradores de la empresa ROBOCON SERVICIOS S.A.C. - 2016 específicamente en la Unidad Operativa San Cristóbal. Cuando el colaborador tiene un mayor estrés por factores ambientales su desempeño laboral es menor.
2. Existe relación entre los factores organizacionales y el desempeño laboral; la correlación es descendente ( $r_s = -0.821$ ) y significativa ( $p < 0.05$ ) en los colaboradores de la empresa ROBOCON SERVICIOS S.A.C. - 2016 específicamente en la Unidad Operativa San Cristóbal. Cuando el colaborador tiene un mayor estrés por factores organizacionales su desempeño laboral es menor. Existe correlación entre los factores individuales y el desempeño laboral; la correlación es descendente ( $r_s = -0.855$ ) y significativa ( $p < 0.05$ ) en los colaboradores de la empresa ROBOCON SERVICIOS S.A.C. - 2016 específicamente en la Unidad Operativa San Cristóbal. Cuando el colaborador tiene un mayor estrés por factores individuales su desempeño laboral es menor.
3. Existe relación entre los factores ambientales y el desempeño laboral; la correlación es descendente ( $r_s = -0.847$ ) y significativa ( $p < 0.05$ ) en los colaboradores de la empresa ROBOCON SERVICIOS S.A.C. - 2016

específicamente en la Unidad Operativa San Cristobal. Cuando el colaborador tiene un mayor estrés por factores ambientales su desempeño laboral es menor

4. Existe relación entre los factores individuales y el desempeño laboral; la correlación es descendente ( $r_s = -0.855$ ) y significativa ( $p < 0.05$ ) en los colaboradores de la empresa ROBOCON SERVICIOS S.A.C. - 2016 específicamente en la Unidad Operativa San Cristobal. Cuando el colaborador tiene un mayor estrés por factores individuales su desempeño laboral es menor.
5. El nivel de estrés de los colaboradores de la empresa ROBOCON SERVICIOS S.A.C. - 2016 específicamente en la Unidad Operativa San Cristóbal es alto según resultados de la encuesta se tiene que el 51.5% de estrés laboral observado tiene un nivel alto, un 29.4% un nivel bajo y un 19.1% un nivel medio.
6. El grado del desempeño laboral de los colaboradores de la empresa ROBOCON SERVICIOS S.A.C. - 2016 es medio específicamente en la Unidad Operativa San Cristóbal es medio según resultados de la evaluación del desempeño realizado por su jefe inmediato se tiene que el 52.9% tienen un grado de desempeño medio, un 26.5% un grado de desempeño alto y un 20.6% un desempeño bajo.

## RECOMENDACIONES

Consecuencia de la investigación se recomienda lo siguiente:

1. A los directivos de la empresa ROBOCON SERVICIOS S.A.C. - 2016 elaborar un plan para prevenir y tratar de mantener el estrés en un nivel aceptable, para la buena salud del trabajador.
2. Profundizar el estudio de manera que se tomen en cuenta otros factores que intervengan con el desempeño del trabajador aparte del estrés, por ejemplo: la comunicación, el trabajo en equipo, las relaciones interpersonales, entre otros.
3. A la empresa para disminuir el nivel de estrés poner énfasis en los factores ambientales, organizacionales y factores individuales que afectan al desempeño laboral.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alles, A. (2002). Desempeño por competencia evaluación de 360. Buenos Aires, Argentina: Edición Granica S. A.
- Azocar, M., & Betancourt, Y. (2010). Estrés laboral en el personal de la unidad oncológica del hospital universitario Antonio Patricio de Alcalá, (Huapa), Cumaná, Estado Sucre.año 2010. Cumana-Venezuela: Universidad de Oriente Nucleo de Sucre.
- Bernal Torres, C. A. (2010). Metodología de la investigación: administración, economía, humanidades y ciencias sociales (Tercera ed.). Bogota, Colombia: Pearson Educación.
- Caballero Romero, A. E. (2009). Innovaciones en las guías metodológicas para planes y tesis de maestría y doctorado (Primera ed.). La Molina, Lima, Perú: Instituto Metodológico ALEN CARO.
- Chiavenato, I. (2002). Gestión del Talento Humano. Mc Graw Hill.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2010). METODOLOGÍA de la investigación. México: McGRaw Hill.
- Landy, F. y. (2005). Psicología Industrial, Introducción a la Psicología industrial. México: McGrw Hill Interamericano , Editores S. S. de CV.
- Levin, R. I., & Rubin, D. S. (2004). Estadística para Administración y Economía (Séptima ed.). México: Pearson Educación.
- Mora, C. (10 de junio de 2014). Rendimiento, Desempeño, Alcance, Venezuela . Obtenido de <http://www.gestiopolis.com/canales8/ger/alcance-del-rendimientoy-desempeno-laboral-en-la-organizacion.htm>
- Perez A, F. B. (11 de Junio de 2011). El Estrés laboral: Causas, efectos en la empresa contemporánea actual y formas de prevenirlo. Obtenido de

<http://www.gestiopolis.com/organizacion-talento/causas-efectos-del-estres-laboral-comoprevenirlo.htm>

Piedrasanta, L. M. (2012). Relación del estrés con el desempeño del trabajador según edad, en el departamento de ventas de una embotelladora de bebidas carbonatadas. Guatemala: Facultad de humanidades Universidad Rafael Landivar.

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

Smith, L. H. (05 de Junio de 2014). Distintos tipos de Estrés. Obtenido de <http://www.apa.org/centrodeapoyo/tipos.aspx>

Werther, J. y. (2000). Administración de personal y Recursos Humanos. Mc Graw Hill.

**ANEXOS**

### Anexo N° 01. Matriz de Consistencia

**TÍTULO:** " RELACIÓN ENTRE EL NIVEL DE ESTRÉS Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA ROBOCON SERVICIOS S.A.C. - 2016 "

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES	METODOLOGÍA
<p>General</p> <p>¿En qué medida el nivel de estrés se RELACIONA con el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa ROBOCON SERVICIOS S.A.C. - 2016?</p>	<p>General</p> <p>Establecer la relación que existe entre el nivel de estrés y desempeño laboral en los colaboradores de la empresa ROBOCON SERVICIOS S.A.C. - 2016</p>	<p>General</p> <p>Existe una relación descendente entre los niveles de estrés y desempeño laboral en los colaboradores de la empresa ROBOCON SERVICIOS S.A.C. – 2016</p>	<p>X: Nivel de estrés.</p> <p>Y: Desempeño Laboral.</p>	<p>TIPO DE INVESTIGACIÓN</p> <p>CorRELACIONal - Descriptiva</p> <p>NIVEL DE INVESTIGACIÓN</p> <p>Tercer Nivel</p> <p>DISEÑO</p> <p>No experimental, de corte transversal</p> <p>MÉTODO GENERAL</p> <p>Método científico</p> <p>MÉTODOS ESPECÍFICOS</p> <p>Analítico - Sintético,</p>

				Inductivo - Deductivo
--	--	--	--	-----------------------

<p>Específicos</p> <p>¿Cuál es la relación entre los factores ambientales y desempeño laboral en los colaboradores de la empresa ROBOCON SERVICIOS S.A.C. - 2016?</p> <p>¿Cuál es la relación entre los factores organizacionales y desempeño laboral en los colaboradores de la empresa ROBOCON SERVICIOS S.A.C. - 2016?</p> <p>¿Cuál es la relación entre los factores individuales y desempeño laboral en los colaboradores de la empresa ROBOCON SERVICIOS S.A.C. -</p>	<p>Específicos</p> <p>Determinar la relación entre los factores ambientales y desempeño laboral en los colaboradores de la empresa ROBOCON SERVICIOS S.A.C. - 2016</p> <p>Determinar la relación entre los factores organizacionales y desempeño laboral de los colaboradores de la empresa ROBOCON SERVICIOS S.A.C. - 2016</p> <p>Determinar la relación entre los factores individuales y desempeño laboral en los colaboradores de la</p>	<p>Específicos</p> <p>Los factores ambientales se relacionan descendentemente con el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa ROBOCON SERVICIOS S.A.C. - 2016</p> <p>Los factores organizacionales se relacionan descendentemente con el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa ROBOCON SERVICIOS S.A.C. - 2016</p> <p>Los factores individuales se relacionan descendentemente con el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa ROBOCON</p>	<p>POBLACIÓN Y MUESTRA</p> <p>En la presente investigación la unidad de análisis serán los 68 trabajadores de la empresa ROBOCON SERVICIOS S.A.C. – 2016, Unidad Operativa San Cristóbal. La muestra es censal</p> <p>INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS</p> <p>Cuestionario de estrés laboral</p> <p>Ficha de evaluación del desempeño laboral</p> <p>TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS</p> <p>Encuesta.</p>
---	--	---	--

2016?	empresa ROBOCON SERVICIOS S.A.C. - 2016	SERVICIOS S.A.C. - 2016		
-------	---	-------------------------	--	--

### **Anexo N° 02. Cuestionario de Estrés Laboral**

Estimado colaborador, el presente cuestionario es parte de una investigación cuyo objetivo es establecer la relación que existe entre el nivel de estrés y desempeño laboral en los colaboradores de la empresa ROBOCON SERVICIOS S.A.C. - 2016 La información que nos proporcionen se utilizará para fines de la investigación y será estrictamente confidencial. Le solicitamos atentamente su cooperación y apoyo contestando a las siguientes afirmaciones.

### **DATOS DEMOGRÁFICOS**

#### **INSTRUCCIONES**

**Suministre la información que se le solicita, marcando con una equis (x) la opción que considere pertinente a su caso particular.**

<p><b>1.- Género:</b></p> <p>1.1.- <input type="checkbox"/> Masculino</p> <p>1.2.- <input type="checkbox"/> Femenino</p>	<p><b>3.- Grado de instrucción formal alcanzado:</b></p> <p>3.1.- <input type="checkbox"/> Básica Completa</p> <p>3.2.- <input type="checkbox"/> Técnico Incompleta</p> <p>3.3.- <input type="checkbox"/> Técnico Completa</p> <p>3.4.- <input type="checkbox"/> Superior Incompleta</p> <p>3.5.- <input type="checkbox"/> Superior Completa</p> <p>3.6.- <input type="checkbox"/> Postgrado</p>
<p><b>2.- Edad:</b></p> <p>2.1.- <input type="checkbox"/> Menos de 20 años</p> <p>2.2.- <input type="checkbox"/> Entre 20 y 24 años</p>	

- 2.3.- ( ) Entre 25 y 29 años
- 2.4.- ( ) Entre 30 y 34 años
- 2.5.- ( ) Entre 35 y 39 años
- 2.6.- ( ) Entre 40 y 44 años
- 2.7.- ( ) 45 o más años

- 4.- Estado civil:**
- 4.1.- ( ) Soltero (a)
  - 4.2.- ( ) Casado (a)
  - 4.3.- ( ) Viudo (a)
  - 4.4.- ( ) Divorciado (a)
  - 4.5.- ( ) Conviviente

**INSTRUCCIONES**

Suministre la información que se le solicita, marcando con una equis (x) la opción que considere pertinente a su caso particular.

**5.- N° de personas que integran su grupo familiar:**

- 5.1.- ( ) Entre 1 y 3 hijos
- 5.2.- ( ) Entre 4 y 6 hijos
- 5.3.- ( ) Entre 7 y 9 hijos
- 5.4.- ( ) 9 o más hijos

**6.- Antigüedad en la empresa:**

- 6.1.- ( ) Menos de 1 año
- 6.2.- ( ) Entre 1 y 4 años
- 6.3.- ( ) Entre 5 y 9 años
- 6.4.- ( ) Entre 10 y 14 años
- 6.5.- ( ) Entre 15 y 19 años

**7.- Antigüedad en el cargo:**

- 7.1.- ( ) Menos de 1 año
- 7.2.- ( ) Entre 1 y 4 años
- 7.3.- ( ) Entre 5 y 9 años
- 7.4.- ( ) Entre 10 y 14 años
- 7.5.- ( ) Entre 15 y 19 años

**MEDICIÓN DEL ESTRÉS LABORAL**

<p><b>8.- Con qué frecuencia ha sentido tensión en su trabajo:</b></p> <p>8.1. - ( ) Siempre</p> <p>8.2. - ( ) A veces</p> <p>8.3. - ( ) Nunca</p>	<p><b>10.- Indique el mayor tipo de esfuerzo que le exigen las funciones que lleva a cabo en su trabajo:</b></p> <p>10.1. - ( ) Mental</p> <p>10.2. - ( ) Físico</p> <p>10.3. - ( ) Ambos</p> <p>10.4. - ( ) Ninguna de las anteriores</p>
<p><b>9.- Con qué frecuencia su supervisor inmediato reconoce su esfuerzo en su ambiente de trabajo en cada jornada realizada:</b></p> <p>9.1. - ( ) Siempre</p> <p>9.2. - ( ) A veces</p> <p>9.3. - ( ) Nunca</p>	<p><b>11- Cuál de estas situaciones es considerada como el mayor originador de estrés para usted:</b></p> <p>11.1. - ( ) Los cambios tecnológicos</p> <p>11.2. - ( ) Las condiciones físicas en su trabajo: ruido, espacio, iluminación, entre otros.</p> <p>11.3. - ( ) Problemas familiares</p> <p>11.4. - ( ) Ninguna de las anteriores</p> <p>11.5. - ( ) Otros: especifique</p>

## FACTORES

<b>12.- Diga cuánto estrés le produce la situación económica que vive el país actualmente siempre que afecte su trabajo:</b> 12.1. - ( ) Me produce mucho estrés 12.2. - ( ) Me produce poco estrés 12.3. - ( ) No me produce estrés	<b>13.- Indique cuánto estrés le producen los cambios tecnológicos que se manifiestan en su ámbito laboral:</b> 13.1. - ( ) Me produce mucho estrés 13.2. - ( ) Me produce poco estrés 13.3. - ( ) No me produce estrés
---	--

## FACTORES ORGANIZACIONALES

<b>14.- Indique cuánto estrés le produce la duración de la jornada de trabajo:</b> 14.1. - ( ) Me produce mucho estrés 14.2. - ( ) Me produce poco estrés 14.3. - ( ) No me produce estrés	<b>16.- Señale cuánto estrés le produce las políticas salariales vigentes en la empresa:</b> 16.1. - ( ) Me produce mucho estrés 16.2. - ( ) Me produce poco estrés 16.3. - ( ) No me produce estrés
<b>15.- Señale cuánto estrés le producen las RELACIONES que mantiene con sus compañeros de trabajo:</b> 15.1. - ( ) Me produce mucho estrés 15.2. - ( ) Me produce poco estrés 15.3. - ( ) No me produce estrés	<b>17.- Indique cuánto estrés le produce el grado de dificultad de las tareas que habitualmente realiza:</b> 17.1. - ( ) Me produce mucho estrés 17.2. - ( ) Me produce poco estrés 17.3. - ( ) No me produce estrés

## FACTORES INDIVIDUALES

<p><b>18.- Diga cuánto estrés le producen las relaciones con los miembros de su grupo familiar:</b></p> <p>18.1. - ( ) Me produce mucho estrés</p> <p>18.2. - ( ) Me produce poco estrés</p> <p>18.3. - ( ) No me produce estrés</p>	<p><b>20.- Indique cuánto estrés le produce su condición de salud actual en relación a su disposición para el trabajo:</b></p> <p>20.1. - ( ) Me produce mucho estrés</p> <p>20.2. - ( ) Me produce poco estrés</p> <p>20.3. - ( ) No me produce estrés</p>
<p><b>19.- Señale cuánto estrés le produce la situación económica actual en su grupo familiar:</b></p> <p>19.1. - ( ) Me produce mucho estrés</p> <p>19.2. - ( ) Me produce poco estrés</p> <p>19.3. - ( ) No me produce estrés</p>	<p><b>21.- Indique cuánto estrés le produce la condición de salud actual de los miembros de su grupo familiar:</b></p> <p>21.1. - ( ) Me produce mucho estrés</p> <p>21.2. - ( ) Me produce poco estrés</p> <p>21.3. - ( ) No me produce estrés</p>

## SÍNTOMAS DEL ESTRÉS LABORAL

<p><b>22.- Señale cuáles de estos síntomas le produce estrés laboral a nivel físico:</b></p> <p>22.1. - ( ) Aceleración del ritmo cardiaco</p> <p>22.2. - ( ) Dolor de Cabeza</p> <p>22.3. - ( ) Dolores musculares</p> <p>22.4. - ( ) Ninguna de las anteriores</p> <p>22.5. - ( ) Otras: especifique</p>	<p><b>23.- Señale cuáles de estos síntomas son producidos por su trabajo como consecuencia del estrés:</b></p> <p>23.1. - ( ) Ansiedad</p> <p>23.2. - ( ) Apatía</p> <p>23.3. - ( ) Depresión</p> <p>23.4. - ( ) Ninguna de las anteriores</p> <p>23.5. - ( ) Otros: especifique</p>
--	--

**24.- Señale cuáles de estos síntomas son producidos por su trabajo como consecuencia del estrés, según su conducta o personalidad:**

24.1.-  Insomnio

24.2.-  Consumo excesivo de alcohol

24.3.-  Consumo excesivo de alimentos

24.4.-  Ninguna de las anteriores

**NIVELES DEL ESTRÉS LABORAL**

<p><b>25.- Con qué frecuencia siente apatía o desmotivación por su trabajo, a causa del estrés producido por el mismo:</b></p> <p>25.1. - ( ) Siempre</p> <p>25.2. - ( ) A veces</p> <p>25.3. - ( ) Nunca</p>	<p><b>27.- Con qué frecuencia ha sentido que pierde el control y tiene que recurrir a estimulantes, píldoras o tranquilizantes:</b></p> <p>27.1. - ( ) Siempre</p> <p>27.2. - ( ) A veces</p> <p>27.3. - ( ) Nunca</p>
<p><b>26.- Con qué frecuencia ha sentido que el tiempo no le alcanza para realizar sus actividades:</b></p> <p>26.1. - ( ) Siempre</p> <p>26.2. - ( ) A veces</p> <p>26.3. - ( ) Nunca</p>	<p><b>28.- Con qué frecuencia falta al trabajo, debido al estrés que este le produce:</b></p> <p>28.1. - ( ) Siempre</p> <p>28.2. - ( ) A veces</p> <p>28.3. - ( ) Nunca</p>

24.5.- ( ) Otros: especifique \_\_\_\_\_

### Anexo N° 03.

#### Evaluación del Desempeño Laboral

Nombre completo.....Fecha:../.../....

Departamento/Sección:.....

Cada factor se divide en número de grados y de aplicación.

Considere cada uno de ellos por separado y asigne solo un grado a cada factor. Indique en valor de puntos en la columna derecha.

FACTORES DE EVALUACION	GRADO					PUNTOS
	1-2-3	4-5-6	7-8-9	10-11-12	13-14-15	
<b>1. Producción</b>						
Evalúa la producción del trabajo o la cantidad de servicios	Producción inadecuada	Producción apenas aceptable	Su producción satisface pero no tiene nada de especial	Mantiene siempre una buena producción	Siempre da cuenta de un volumen de servicio fuera de lo corriente	
<b>2. Calidad</b>						
Evalúa la exactitud, la frecuencia de errores, la presentación, el	Comete demasiados errores y el	En general satisface aunque a veces	En general trabaja con cuidado	Siempre hace bien su trabajo	Su trabajo demuestra siempre dedicación excepcion	

orden y esmero que caracterizan el servicio del empleado	servicio demuestra desinterés y descuido	deja que desear			al	
<b>3. Responsabilidad</b>	1-2-3	4-5-6	7-8-9	10-11-12	13-14-15	
Evalúa la manera como el empleado se dedica al trabajo y ejecuta el servicio dentro del plazo estipulado, considere la vigilancia necesaria para conseguir los resultados deseados	Es imposible contar con sus servicios por lo cual requiere vigilancia permanente	No produce siempre los resultados deseados, si no se le vigila bastante	Puede confiarse en el (o ella), si se ejerce una vigilancia normal	Es dedicado, necesita una breve instrucción	Merece la máxima confianza. No requiere vigilancia	
<b>4. Cooperación/ exactitud</b>	1-2-3	4-5-6	7-8-9	10-11-12	13-14-15	
Mida la intención de cooperar, la	Poco dispuesto a	Abecés es difícil de	En general cumple	Esta dispuesto siempre a	Colabora al máximo.	

ayuda que presta a los compañero, la manera como acata ordenes	cooperar y constante mente muestra falta de educaci3n	tratar, carece de entusiasmo	con buena voluntad lo que se le encarga. Est3 satisfecho con su trabajo	colaborar y ayudar a sus compa1eros	Se esfuerza por ayudar a sus compa1eros	
<b>5. Sensatez e iniciativa</b>	1-2-3	4-5-6	7-8-9	10-11-12	13-14-15	
Tenga en cuenta la sensatez de las decisiones del empleado cuando no ha recibido instrucciones detalladas o ante situaciones excepcionales	Siempre toma decisiones incorrectas	Con frecuencia se equivoca; siempre necesita instrucciones detalladas	Demuestra sensatez razonable en circunstancias normales	Resuelve los problemas permanentemente, con un alto grado de sensatez	Piensa r3pida y l3gicamente en todas las situaciones, Se puede confiar siempre en sus decisiones	
<b>6. Presentaci3n personal</b>	1-2-3	4-5-6	7-8-9	10-11-12	13-14-15	

<p>Considere la impresión causada a los demás por la presentación personal del empleado, su manera de vestir, arreglarse, su cabello , su barba, etc.</p>	<p>Negligente descuido</p>	<p>Abecés descuida su apariencia</p>	<p>Normalmente está bien presentado</p>	<p>Es cuidadoso en su manera de vestir y presentación</p>	<p>Es sumamente cuidadoso en su presentación</p>	
					<p><b>TOTAL DE PUNTOS</b></p>	