



# **Universidad Nacional Mayor de San Marcos**

**Universidad del Perú. Decana de América**

Dirección General de Estudios de Posgrado

Facultad de Ciencias Administrativas

Unidad de Posgrado

## **Incidencia del estrés laboral en el desempeño de los colaboradores de una empresa concesionaria de alimentos para empresas mineras - año 2017**

### **TESIS**

Para optar el Grado Académico de Magíster en Administración  
con mención en Gestión Empresarial

### **AUTOR**

Evelyn Carina ZUÑIGA CRISTOBAL

### **ASESOR**

Dr. Manuel Jorge ESPINOZA ALTAMIRANO

Lima, Perú

2021



Reconocimiento - No Comercial - Compartir Igual - Sin restricciones adicionales

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>

Usted puede distribuir, remezclar, retocar, y crear a partir del documento original de modo no comercial, siempre y cuando se dé crédito al autor del documento y se licencien las nuevas creaciones bajo las mismas condiciones. No se permite aplicar términos legales o medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros a hacer cualquier cosa que permita esta licencia.

## Referencia bibliográfica

---

Zuñiga, E. (2021). *Incidencia del estrés laboral en el desempeño de los colaboradores de una empresa concesionaria de alimentos para empresas mineras - año 2017*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Ciencias Administrativas, Unidad de Posgrado]. Repositorio institucional Cybertesis UNMSM.

---

## Metadatos complementarios

<b>Datos de autor</b>	
Nombres y apellidos	Evelyn Carina Zuñiga Cristobal
DNI	41591899
URL de ORCID	<a href="https://orcid.org/0000-0002-0875-6641">https://orcid.org/0000-0002-0875-6641</a>
<b>Datos de asesor</b>	
Nombres y apellidos	Manuel Jorge Espinoza Altamirano
DNI	25511133
URL de ORCID	<a href="https://orcid.org/0000-0002-2473-7213">https://orcid.org/0000-0002-2473-7213</a>
<b>Datos de investigación</b>	
Línea de investigación	D.8. Promoción del Desarrollo y Gestión del Talento Humano en las organizaciones nacionales e internacionales.
Grupo de investigación	No aplica
Agencia de financiamiento	Sin financiamiento
Ubicación geográfica de la investigación	País: Perú Departamento: Pasco Provincia: Pasco Distrito: Simón Bolívar Latitud: S10°40'2.93" Longitud: -76.2566800
Año o rango de años en que se realizó la investigación	Enero 2017 – Mayo 2021
URL de disciplinas OCDE	Economía, Negocios <a href="https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.02.00">https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.02.00</a>



**ACTA DE SUSTENTACIÓN VIRTUAL N° 0025-UPG-FCA-2021**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAGÍSTER EN**

**ADMINISTRACIÓN CON MENCIÓN EN GESTIÓN EMPRESARIAL**



En la Ciudad Universitaria, a los veintitrés días del mes de junio del año dos mil veintiuno, siendo las diez horas, en el enlace [meet.google.com/wna-etqb-uge](https://meet.google.com/wna-etqb-uge) emitido por la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos; ante el Jurado Examinador, **Presidido** por el **DR. MAURO AMARU GRANADOS MAGUIÑO**, e integrado por los miembros: **DR. MANUEL JORGE ESPINOZA ALTAMIRANO (Asesor)**, **DR. JUAN ALFREDO VELÁSQUEZ VÁSQUEZ (Jurado)**, **MG. JESSICA OLIVEIRA BARDALES (Jurado)**; la postulante al Grado Académico de Magíster en Administración con mención en Gestión Empresarial, doña **EVELYN CARINA ZUÑIGA CRISTOBAL**, procedió a hacer la exposición y defensa pública de su Tesis titulada: **“Incidencia del Estrés Laboral en el Desempeño de los Colaboradores de una Empresa Concesionaria de Alimentos para Empresas Mineras – Año 2017”**, con el propósito de optar el Grado Académico de Magíster en Administración con mención en Gestión Empresarial.

Concluida la exposición y absueltas las preguntas, de acuerdo con lo establecido en el **Artículo 61°** del Reglamento para el Otorgamiento del Grado Académico de Magíster en Administración con mención en Gestión Empresarial, los miembros del Jurado Examinador, procedieron a asignar la calificación siguiente:

**15 (QUINCE) – BUENO**

Acto seguido, el Presidente del Jurado recomienda a la Facultad de Ciencias Administrativas **OTORGAR** el Grado Académico Magíster en Administración con mención en Gestión Empresarial, a doña **EVELYN CARINA ZUÑIGA CRISTOBAL**. Se extiende la presente Acta original y siendo las **11:27 horas** se da por concluido el Acto Académico de sustentación, firmando sus miembros en señal de conformidad.



Firmado digitalmente por GRANADOS  
MAGUIÑO Mauro Amaru FAU  
20148092282 soft  
Motivo: Soy el autor del documento  
Fecha: 23.06.2021 12:18:47 -05:00

**DR. MAURO AMARU GRANADOS MAGUIÑO**  
**PRESIDENTE**

**DR. MANUEL JORGE ESPINOZA ALTAMIRANO**  
**ASESOR**



Firmado digitalmente por  
VELASQUEZ VASQUEZ Juan Alfredo  
FAU 20148092282 soft  
Motivo: Soy el autor del documento  
Fecha: 23.06.2021 19:45:31 -05:00

**DR. JUAN ALFREDO VELÁSQUEZ VÁSQUEZ**  
**JURADO**

**MG. JESSICA OLIVEIRA BARDALES**  
**JURADO**

## **DEDICATORIA**

A mis hijos, por ser mi norte y mi sostén emocional en este largo camino de desarrollo profesional, además de haber sido los principales impulsores de mis sueños.

A mis padres, por confiar en mí y mostrarme su apoyo en el momento que más lo necesitaba. Y a todos los que me brindaron su apoyo durante la realización de esta investigación.

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios y a mis padres, por darme la vida y escoltarme día a día en este largo camino de la vida.

A mis asesores, en especial al Dr. Manuel Espinoza Altamirano por sus enseñanzas, su paciencia, su dedicación y sobre todo por creer en mí.

Agradezco, también, a la Universidad Nacional Mayor de San Marcos por permitirme lograr esta importante meta.

## Índice

<b>RESUMEN</b>	<b>11</b>
<b>ABSTRAC</b>	<b>13</b>
<b>CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN</b>	<b>1</b>
<b>1.1. Situación problemática</b> .....	<b>1</b>
1.2.1. <i>Problema general</i>	5
1.2.2. <i>Problemas específicos</i>	5
1.3.1. <i>Justificación teórica</i>	6
1.3.2. <i>Justificación práctica</i>	7
<b>1.4. Objetivos</b> .....	<b>8</b>
1.4.1. <i>Objetivo general</i>	8
1.4.2. <i>Objetivos específicos</i>	8
<b>1.5. Hipótesis</b> .....	<b>9</b>
1.5.1. <i>Hipótesis general</i>	9
1.5.2. <i>Hipótesis específicas</i>	9
<b>CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO</b>	<b>10</b>
<b>2.1 Marco Filosófico o Epistemológico de la Investigación</b> .....	<b>10</b>
<b>2.2. Antecedentes de Investigación</b> .....	<b>12</b>
2.2.1. <i>Antecedentes nacionales</i>	12
2.2.2. <i>Antecedentes internacionales</i>	16
<b>2.3. Bases Teóricas</b> .....	<b>19</b>
2.3.3 <i>Causas principales del estrés</i>	36



2.3.4 Tratamiento del estrés	39
2.3.4 Burnout.	42
2.3.5 Desempeño	44
2.3.6 El desempeño laboral y sus principales enfoques – modelos	44
2.3.7 Factores que influyen en el desempeño laboral	54
La motivación.	55
Teoría de las necesidades de Maslow.	55
Teoría ERC Clayton Alderfer.	57
Teoría de las necesidades adquiridas–McClelland.	57
Teoría de los dos factores de Herzberg.	58
Compensaciones laborales.	59
Evaluación de desempeño.	60
Clima laboral.	63
Formación y capacitación.	65
Comportamiento organizacional.	66
<b>2.4. Marco Conceptual.....</b>	<b>66</b>
2.4.1 Estrés	66
2.4.2 Estrés laboral	66
2.4.3 Administración del tiempo	67
2.4.4 Liderazgo	67
2.4.5 Bienestar social en la organización	67
2.4.6 Burnout	68

2.4.7 Motivación	68
2.4.8 Desempeño laboral	68
2.4.9 Compensación laboral	68
2.4.10 Evaluación de desempeño	69
2.4.11 Clima laboral	69
2.4.12 Formación y capacitación	69
2.4.13 Comportamiento laboral	69
<b>2.5. Identificación de variables</b> .....	<b>70</b>
2.5.1 Variable independiente: estrés laboral	70
Organizacional	70
Individual.	70
2.5.2 Variable dependiente: desempeño laboral	70
Competencias organizacionales.	70
Competencias técnicas.	70
Competencias individuales.	71
<b>CAPITULO III: METODOLOGÍA</b>	<b>72</b>
<b>3.1. Tipo y Diseño de Investigación</b> .....	<b>72</b>
3.1.1. Método cuantitativo	72
3.1.2. Método cualitativo	72
3.1.3. Investigación no experimental	73
3.1.4. Diseño transversal o transaccional	73
3.1.5. Investigación correlacional	74

3.1.6. La investigación descriptiva	74
<b>3.6. Fiabilidad del instrumento .....</b>	<b>76</b>
<b>CAPITULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN</b>	<b>77</b>
4.1 Análisis, Interpretación y Discusión de Resultados.....	77
4.2 Prueba de Hipótesis .....	114
<b>CONCLUSIONES</b>	<b>119</b>
<b>RECOMENDACIONES</b>	<b>120</b>
<b>REFERENCIAS</b>	<b>121</b>
<b>ANEXOS</b>	<b>131</b>

## Índice de figuras

Figura 1. Modelo síndrome general de adaptación (SGA)	25
Figura 2. Modelo de tensión laboral	27
Figura 3. Modelo del desequilibrio esfuerzo-recompensa	28
Figura 4. Modelo ataque - huida	30
Figura 5. Modelo transaccional	33
Figura 6. Modelo integrador	35
Figura 7. Causas del estrés	39
Figura 8. Síntomas típicos del estrés	42
Figura 9. Cuadro comparativo entre el estrés laboral y el síndrome de burnout	44
Figura 10. Escuelas de pensamiento o enfoques	47
Figura 11. Desempeño laboral basado en el modelo de competencias	54
Figura 12. Teoría de las necesidades de Maslow	56
Figura 13. Teoría ERC Clayton Alderfer	57
Figura 14. Teoría de las necesidades adquiridas	58
Figura 15. Teoría de los dos factores	59
Figura 16. Resultado del Ítem 1	77
Figura 17. Resultado del Ítem 2	78
Figura 18. Resultado del Ítem 3	79
Figura 19. Resultado del Ítem 4	80

Figura 20. Resultado del Ítem 5	81
Figura 21. Resultado del Ítem 6	82
Figura 22. Resultado del Ítem 7	83
Figura 23. Resultado del Ítem 8	84
Figura 24. Resultado del Ítem 9	85
Figura 25. Resultado del Ítem 10	86
Figura 26. Resultado del Ítem 11	87
Figura 27. Resultado del Ítem 12	88
Figura 28. Resultado del Ítem 13	89
Figura 29. Resultado del Ítem 14	90
Figura 30. Resultado del Ítem 15	91
Figura 31. Resultado del Ítem 16	92
Figura 32. Resultado del Ítem 17	93
Figura 33. Resultado del Ítem 18	94
Figura 34. Resultado del Ítem 19	95
Figura 35. Resultado del Ítem 20	96
Figura 36. Resultado del Ítem 21	97
Figura 37. Resultado del Ítem 22	98
Figura 38. Resultado del Ítem 23	99
Figura 39. Resultado del Ítem 24	100
Figura 40. Resultado del Ítem 25	101
Figura 41. Resultado del Ítem 26	102

Figura 42. Resultado del Ítem 27	103
Figura 43. Resultado del Ítem 28	104
Figura 44. Resultado del Ítem 29	105
Figura 45. Resultado del Ítem 30	106
Figura 46. Resultado del Ítem 31	107
Figura 47. Resultado del Ítem 32	108
Figura 48. Resultado del Ítem 33	109
Figura 49. Resultado del Ítem 34	110
Figura 50. Resultado del Ítem 35	111
Figura 51. Resultado del Ítem 36	112
Figura 52. Resultado del Ítem 37	113

- **Índice de tablas**

Tabla 1. Fiabilidad del instrumento	76
Tabla 2. Prueba de chi-cuadrado para la Hipótesis General	115
Tabla 3. Prueba de chi-cuadrado para la Hipótesis Específica 1	116
Tabla 4. Prueba de chi-cuadrado para la Hipótesis Específica 2	117

## RESUMEN

**Objetivo:** Identificar cómo incide el estrés laboral en el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa concesionaria de alimentos para empresas mineras en el año 2017.

**Metodología:** La investigación es de carácter cualitativo y cuantitativo aplicado (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p. 154), porque nos permitirá la búsqueda de nuevos hallazgos para enriquecer el conocimiento científico, en tanto los objetivos generales y específicos del trabajo están orientados a caracterizar la situación actual del personal que presta servicios en la empresa concesionaria de alimentos, sobre todo en cuanto a la incidencia del estrés laboral y el desempeño laboral.

El diseño de investigación es no experimental, puesto que solo se observará el fenómeno de estudio tal como se da en su contexto natural, más no se manipulará variable alguna (Hernández, 2010, p. 152). El diseño también es transversal, pues la información se recolectará en un punto del tiempo. Es de tipo correlacional y descriptivo. La población estuvo conformada por 40 trabajadores de una empresa pyme, y se llevó a cabo en el mes de junio del 2017 en la ciudad de Cerro de Pasco, centro de operaciones de la empresa. Se aplicó un cuestionario de 38 preguntas cualitativas, cada una clasificada según la escala de Likert.

**Resultados:** Entre los resultados más significativos, se puede mencionar que el 67.5 % de los colaboradores presentan fatiga o cansancio permanente en el trabajo, mientras que un 70 % de los encuestados manifiestan que existe demasiada carga laboral, situación que afecta la calidad de su trabajo, así como su eficiencia y eficacia. Un 77.5 % manifiestan que la empresa no cuenta con las condiciones de infraestructura adecuadas para la realización óptima de sus labores. Además, un 67.5 % de los encuestados declaran que no recibe buen



trato de parte de sus superiores, y que las funciones y facultades delegadas por estos no son adecuadas.

**Conclusiones:** Para determinar la correlación de las dos variables, se usó la prueba estadística Chi cuadrada y se llegó a la conclusión de que existe correlación directa entre ambas variables; según la percepción de los colaboradores de la empresa concesionaria de alimentos.

*Palabras clave:* estrés laboral, desempeño laboral.

## ABSTRAC

**Objective:** Identify how work stress affects the work performance of employees of a food concession company for mining companies in 2017.

**Methodology:** The research is of a qualitative and quantitative nature applied (Hernández, Fernández and Baptista, 2014, p. 154), because it will allow us to search for new findings to enrich scientific knowledge, while the general and specific objectives of the work are oriented to characterize the current situation of the personnel who provide services in the food concession company, especially in terms of the incidence of work stress and work performance.

The research design is non-experimental, since only the study phenomenon as it occurs in its natural context will be observed, but no variable will be manipulated (Hernández, 2010, p. 152). The design is also transversal, since the information will be collected at a point in time. It is of a correlational and descriptive type. The population consisted of 40 workers from an SME company, and it took place in June 2017 in the city of Cerro de Pasco, the company's operations center. A questionnaire of 38 qualitative questions was applied, each one classified according to the Likert scale.

**Results:** Among the most significant results, it can be mentioned that 67.5% of the collaborators present fatigue or permanent fatigue at work, while 70% of the respondents state that there is too much workload, a situation that affects the quality of their work, as well as its efficiency and effectiveness. 77.5% state that the company does not have adequate infrastructure conditions for the optimal performance of their work. In addition, 67.5% of those surveyed state that they do not receive good treatment from their superiors, and that the functions and powers delegated by them are not adequate.

**Conclusions:** To determine the correlation of the two variables, the Chi-square statistical test was used and it was concluded that there is a direct correlation

between both variables; according to the perception of the employees of the food supply company.

Keywords: job stress, job performan

## **CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN**

### **1.1. Situación problemática**

El estrés laboral es usual en la alta dirección y empleados de una empresa. Para entender el tema, es importante conocer todos los estudios que, a lo largo de la historia, se han realizado sobre los factores psicosociales.

Los investigadores interesados llamaron a este planteamiento estudio del estrés laboral, el cual

tenía como base los factores psicosociales; estos consistían en las experiencias y percepciones de los colaboradores en algunos aspectos laborales, todo lo que podría generar trastornos comportamentales, fisiológicos y psicológicos.

Un trabajador estresado suele ser más enfermizo, estar poco motivado, ser menos productivo, y suele tener menos seguridad consigo mismo. OMS (2004).

” (p. 1). Por otro lado, casi el 60% de los trabajadores españoles sufren estrés laboral, poniendo de manifiesto que nueve de cada diez empleados son afectados. Y un 80 % de los trabajadores no se sienten valorados en su empresa. (Equipo de Colaboradores, 2019, párrs. 5-7)

El informe de un reconocido diario peruano considera que el estrés laboral se puede transformar en un estado prolongado que sobrepasa el estado normal de una persona; en otras palabras, puede devenir en un asesino silencioso.

El 80% de peruanos sufren de estrés laboral con consecuencias como: cambios frecuentes de ánimo, insomnio y depresión. (Redacción LR, 2019, párrs. 1-9).

A su vez, las mujeres se ven más expuestas a estar bajo un estrés frecuente, mientras que los hombres son menos expuestos a este problema. Y Lima y Callao presentan altos grados de estrés en comparación con otras regiones. (Redacción LR, 2019, párrs. 1-9)

En lo que se refiere al estrés laboral, este ha sido definido como: “La reacción que puede tener el individuo ante exigencias y régimen laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades, y que ponen a prueba su capacidad para afrontar la situación” (Organización Mundial de la Salud, 2004, p. 3)

Los autores Amador, Rodríguez, Serrano, Olvera y Martínez (2014), citados por Donayre (2016), mencionaron que, en México, el estrés en un docente no tratado genera un nivel mayor de estrés conocido como el síndrome de *burnout*.

Acercas del estrés laboral y cómo incide en el desempeño laboral, se han realizado muchas investigaciones. La mayoría de los investigadores coinciden en que esta enfermedad llamada estrés laboral dentro de las organizaciones afecta, de manera significativa, el desempeño de los colaboradores. Es decir, se trata de

una enfermedad que está relacionada con algunos trastornos que, de no ser tratados a tiempo, pueden traer consecuencias negativas.

Actualmente, el estrés laboral agobia a la mayoría de las organizaciones; habría que decir, también, que afecta a cualquier grupo ocupacional. Asimismo, cabe recalcar que existen profesionales más predispuestos a sufrir esta enfermedad, como es el caso específico de la empresa concesionaria de alimentos en estudio.

La empresa concesionaria de alimentos PYME que está conformada por profesionales abocados a llevar servicios de alimentación en modalidad de concesionario para el sector minero de acuerdo a los requerimientos de cada cliente. Se debe agregar también que, para el cumplimiento de su visión y misión, la empresa cuenta con una organización vertical, jerarquizada y con un respectivo régimen disciplinario.

Asimismo, tiene como visión: “incrementar la participación en el mercado, ofreciendo alimentos de calidad y acordes a las necesidades de sus clientes” (Manual de Organizaciones y Funciones [MOF], 2019, p. 5).

Además, tiene como misión: “satisfacer las expectativas de sus clientes con conceptos únicos; brindándole un servicio diferenciado, ofreciendo un espacio de trabajo que permita la realización personal de sus colaboradores” (Manual de Organizaciones y Funciones [MOF], 2019, p. 6).

La empresa en estudio, en el cumplimiento de su misión y funciones encomendadas (sobre todo, en lo que se refiere a empresas mineras), mantiene a su personal en permanente capacitación, pues también ofrece servicios integrados como lavandería, hotelería, mantenimiento y limpieza, y mantenimiento menor. Las diferentes asignaciones al personal muchas veces son rebasadas en su capacidad operativa, especialmente al producirse una alta demanda de pedidos no programados, que se tienen que cumplir de manera inmediata, por lo que se origina una sobrecarga laboral. Este permanente despliegue de fuerzas obliga al personal de la empresa a ausentarse de su hogar por espacios de tiempo prolongados y repetitivos, lo que crea un clima de inestabilidad en las relaciones con sus parejas e hijos.

Las condiciones de trabajo brindadas a los empleados de esta empresa pueden producir diversas reacciones conductuales, físicas, emocionales y cognitivas que, potencialmente, pueden interferir en las habilidades, en competencias y en aspecto cognitivos de los colaboradores. Todo esto, a su vez, repercute de manera negativa en el lugar de trabajo, el equipo y las personas a las cuales se tiene que atender. A esto se le denomina como el estrés del personal de primera respuesta.

Hoy en día, el estrés laboral es considerado una enfermedad que afecta la salud física y mental de los empresarios, así como a los diferentes niveles en la organización.

La razón del estudio del estrés laboral y su incidencia en el desempeño de esta empresa concesionaria es que se ha identificado que esta enfermedad viene afectando tanto a empleados como a supervisores. Esta sintomatología ha

provocado que la preocupación de los propietarios se centre en mejorar la calidad de vida de sus empleados dentro de la empresa, lo cual nos lleva a formular el problema general que se explicará a continuación.

## **1.2. Formulación del Problema**

### ***1.2.1. Problema general***

¿De qué manera el estrés laboral incide en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Concesionaria de Alimentos para Empresas Mineras en el año 2017?

### ***1.2.2. Problemas específicos***

- ¿De qué forma el factor organizacional incide en el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa concesionaria de alimentos para empresas mineras en el año 2017?
- ¿De qué manera el factor individual incide en el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa concesionaria de alimentos para empresas mineras en el año 2017?

## **1.3. Justificación**



### **1.3.1. Justificación teórica**

Esta investigación busca contribuir a las teorías del estrés laboral y el desempeño en los colaboradores de una organización por lo que está sustentado en teorías existentes al respecto.

Asimismo, se observa que, en una organización, existen variables que afectan al trabajador (sobre todo a su desempeño laboral), las cuales deben ser identificadas de manera inmediata, porque, de lo contrario, la empresa no podrá crecer, así como tampoco alcanzar sus objetivos trazados. La empresa debe buscar siempre el crecimiento óptimo de sus empleados y brindarles las mejores condiciones, porque de ello dependerá la expansión en el mercado de la mencionada organización.

En cuanto a las pérdidas económicas debidas a esta enfermedad llamada estrés laboral, se mencionarán algunas estadísticas:

- En el Reino Unido, 40 millones de días laborables se desaprovecha anualmente debido a esta enfermedad llamada estrés laboral.
- En Australia, 30 millones de días laborables se desaprovecharon en 1994 debido a esta enfermedad llamada estrés laboral.
- 750 millones de euros se estima que cuesta anualmente, en España, esta enfermedad llamada estrés laboral, sin incluir el impacto que tiene en la productividad del país mencionado.

Todo trabajo de investigación científica cumple un rol importante en el desarrollo humano. En este caso, es necesario identificar la posible incidencia del estrés laboral y de cada uno de sus componentes que afecten el desempeño de los colaboradores en la empresa concesionaria de alimentos. El conocimiento empírico respecto a cómo incide la variable estrés laboral en el desempeño laboral permitirá a la gerencia tomar decisiones a favor de la empresa, ya sea en que implementen políticas y/o programas de prevención, como, por ejemplo, la higiene ocupacional para todos los empleados que laboran dentro de la organización. Se debe considerar que esta variable del estrés laboral se relaciona con las dimensiones: a) física, b) psicológica, c) social y d) espiritual y que estarían comprometiendo la eficiencia y eficacia del desempeño en el trabajo.

Por ende, las conclusiones de esta investigación permitirán a la empresa planear técnicas o estrategias nuevas y tomar decisiones que favorezcan a la misma. Asimismo, quedará claro que el rol que juega el capital humano y su importancia dentro de las organizaciones. Considerando esto, es necesario que la empresa concesionaria de alimentos distinga las fuentes y el impacto que produce el estrés laboral en los empleados antes de que esta situación afecte y perjudique el bienestar de cada uno de ellos.

### ***1.3.2. Justificación práctica***

Este trabajo está orientado a brindar posibles soluciones a la problemática suscitada dentro de la empresa, así como a proporcionar nuevos conocimientos sobre el tema. Con la constatación de las hipótesis, se pueden tomar decisiones a favor de la compañía.

La investigación se ha realizado debido a que se evidenció que los trabajadores dentro de la empresa mencionada, durante el año 2017, presentaron un bajo desempeño laboral, lo que permite suponer que, si esto persiste, la empresa puede disminuir sus servicios en un corto plazo y, en el peor de los casos, las metas y objetivos que se trazaron puedan no alcanzarse como se espera. Este estudio, además, va a servir de base para desarrollar futuras investigaciones que permitan resolver las problemáticas del estrés en el desempeño laboral.

## **1.4. Objetivos**

### ***1.4.1. Objetivo general***

Identificar cómo incide el estrés laboral en el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa concesionaria de alimentos para compañías mineras en el año 2017.

### ***1.4.2. Objetivos específicos***

- Explicar cómo el factor organizacional incide en el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa concesionaria de alimentos para empresas mineras en el año 2017.
- Establecer la manera en que el factor individual incide en el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa concesionaria de alimentos para empresas mineras en el año 2017.

## **1.5. Hipótesis**

### **1.5.1. *Hipótesis general***

El estrés laboral incide en el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa concesionaria de alimentos para empresas mineras en el año 2017.

### **1.5.2. *Hipótesis específicas***

- El factor organizacional incide en el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa concesionaria de alimentos para empresas mineras en el año 2017.
- El factor individual incide el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa concesionaria de alimentos para empresas mineras en el año 2017.

## **CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO**

### **2.1 Marco Filosófico o Epistemológico de la Investigación**

(Bunge 2002) que

Elas son la epistemología o filosofía de la ciencia, entre otras disciplinas científicas” (p. 17).

Además, Bunge (2005) refiere que: “el deber de los filósofos es tratar de resolver los problemas conceptuales difíciles e interesantes, cuyas soluciones puedan ser de utilidad para otros pensadores hombres y mujeres de acción de todo tipo” (p. 10). Del mismo modo, “el filósofo de las ciencias sociales tiene el deber dilucidar los conceptos filosóficos claves, los problemas, los supuestos - tanto ocultos como explícitos- y los descubrimientos sociales de su época” (Bunge, 2005, p. 10).

López (2008) señaló que, según Bunge, “la epistemología participa del desarrollo científico al contribuir a cambiar positivamente el trasfondo filosófico de la investigación, así como la política de la ciencia, y también nos ayuda a la construcción de puentes entre las disciplinas” (p. 41). Este mismo autor indicó que la: “ciencia, tecnología y sociedad configuran una tríada más compleja que una simple serie sucesiva, su combinación obliga analizar sus interrelaciones. Los estudios sobre ciencia, tecnología y sociedad requieren de un análisis crítico e interdisciplinario caracterizándolo en su contexto social” (López, 2008, p. 41).

Hernández (2017) expresó que: “la necesidad del hombre por explicar y comprender su entorno que ha generado en la sociedad, la búsqueda del conocimiento, aquel componente necesario que lo ayude a comprender su realidad individual y social” (p. 327).

(Volpi 2014), citando a Dubourdieu (2008), señaló que “la complejidad del funcionamiento del ser humano está constituida por una red de circuitos interconectados, que nos lleva a superar la falsa dicotomía de enfermedades físicas y enfermedades mentales” (p. 10).

Asimismo, este autor plantea que “Cualquier alteración en un sistema tendrá repercusiones no solo en el propio sistema, sino que también afectará a los otros. Esta complejidad del ser humano supone que debemos tener en cuenta algunos referentes epistemológicos para su comprensión” (Volpi, 2014, p. 10).

La teoría de las relaciones humanas nace en 1930 gracias al psicólogo industrial y sociólogo Elton Mayo como fruto de diversas investigaciones. Con el objetivo de alcanzar una producción eficiente dentro de un buen clima de armonía laboral entre colaboradores y la alta gerencia. La teoría clásica, por el contrario, presentaba muchas limitaciones al querer aumentar su rentabilidad llegando a los extremos de la explotación de sus colaboradores. Sin embargo, el autor mencionado no llega a identificar y explicar el estrés laboral como parte de la conducta de los colaboradores en una organización. Asimismo, Mayo (1934) introdujo el concepto de que el hombre social está impulsado por el deseo de relacionarse con los demás, y la cantidad de producción no se ve determinada

por las capacidades físicas y/o fisiológicas de los trabajadores, sino por las normas sociales. A mayor interacción, mayor productividad. (pp. 5-6)

Según (Sánchez 2010), “el estrés ha involucrado en su estudio la participación de varias disciplinas científicas tales como médicas, biológicas y psicológicas con la aplicación de tecnologías diversas y avanzadas” (p. 55).

En la actualidad, varios autores han realizado aportes en este tema, sobre todo en relación a la incidencia del estrés laboral. La conclusión a la que han llegado es que la investigación científica puede ser explicada como un proceso que surge del pensamiento humano, y que involucra a la vez que explica la realidad como materia de estudio. De la misma forma, implica que se expliquen las causas que establecen peculiaridades en su desarrollo y aproximaciones que involucran el desenvolvimiento del fenómeno estudiado (para esta investigación, de qué manera incide el estrés laboral en el desempeño de los colaboradores).

## **2.2. Antecedentes de Investigación**

### **2.2.1. Antecedentes nacionales**

- a) De la Cruz (2018), “*Estrés laboral y desempeño profesional servicio de emergencia Hospital Nuestra Señora de las Mercedes Carhuaz, 2016*”. [Tesis de Maestría]. Universidad San Martín de Porres.

El objetivo de esta tesis se basa en explicar que el desempeño profesional de los colaboradores se encuentra influenciado por el estrés laboral. Asimismo, como metodología utilizada en este estudio se utilizó al estudio analítico de asociación, de manera cuantitativa y transversal.

Su población estuvo constituida por 92 empleados de salud. Se trató de una muestra probabilística y estratificada, y este estudio concluyó que el estrés laboral tiene una relación significativa con el desempeño laboral. (De la Cruz, 2018, p. 56)

- b) Donayre (2016), *“Percepción sobre estrés laboral en docentes de educación básica regular de nivel secundario que aplican programas internacionales en una institución educativa privada bilingüe”*. [Tesis de Maestría]. Pontificia Universidad Católica del Perú.

El objetivo en este estudio fue analizar los puntos de vista brindados por los profesores de EBR (Educación Básica Regular) en una IEPB (Institución Educativa Privada Bilingüe) sobre la presión laboral en el aula o fuera del aula. Los métodos utilizados fueron descriptivos, cualitativos e inductivos.

Con el estudio realizado, el autor pudo concluir que:

Los docentes que utilicen programas internacionales sentirán estrés en el trabajo porque la estructura organizativa y el ambiente existentes son ambiguos y afectan directamente el buen desempeño laboral, frente a la



indiferencia y despreocupación de las autoridades del IEPB. De hecho, esto se refleja en la salud física y mental, que afecta su desempeño laboral y entorno familiar. (Donayre, 2016, p. 83)

- c) Montero (2010). “*Nivel del estrés laboral y patrón de conducta en los empleados de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle*”. [Tesis de maestría]. Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.

En este estudio, principalmente se buscó determinar la incidencia del nivel de estrés laboral en el patrón de conducta de tipo A – B en los colaboradores de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. Tuvo como participantes a 92 estudiantes de dicha universidad con edades entre los 26 a 35 años. La metodología usada fue descriptiva, aplicada y de campo. También se usó el método de observación inductivo deductivo.

Después de haber investigado, el autor llegó a la conclusión de que la enfermedad conocida como estrés surge como producto de nuestro cuerpo y espíritu, así como de su adaptación frente a los cambios que demandan esfuerzo físico, emocional y psicológico. Incluso los hechos favorables generarían un cierto grado de estrés en una persona; esto va a depender también de las novedades del entorno, ya que es el pilar de la evolución de los seres humanos. Estos cambios se observan en varias circunstancias y afectan en diversos campos del conocimiento como la ciencia, la medicina, la filosofía y la religión, así como los diferentes condicionantes laborales y las estructuras organizacionales y la idiosincrasia de la sociedad. (Montero, 2010, p. 46)

- Farfán (2009), "*Relación del clima laboral y síndrome de burnout en docentes de educación secundaria en Centros Educativos Estatales y Particulares*". [Tesis de maestría]. Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

Esta investigación estudió la correlación entre el clima laboral y el síndrome de burnout. Se usó una muestra de 367 profesores del nivel secundaria en colegios públicos y privados pertenecientes a los distritos de La Victoria (141) y de Lima Cercado (226). Como objetivo se planteó comprender la influencia del clima laboral que perciben los profesores de secundaria en escuelas públicas y privadas, así como el síndrome de burnout. El diseño de investigación fue correlacional y descriptivo.

En cuanto a los resultados obtenidos con respecto al síndrome de burnout, se evidenció un 35,7% de docentes con bajos niveles de agotamiento emocional y 34,1% con altos niveles. Sobre la despersonalización (35,1%) y la realización personal (35,7%), se evidencian niveles bajos. El estudio concluye en que sí existirían diferencias significativas entre las tres dimensiones del síndrome de burnout, las cuales son: agotamiento emocional, despersonalización en el trabajo y realización personal. (Farfán, 2009, pp. 135 -136)

Igualmente, se destaca con puntajes mayoritariamente altos las variables agotamiento emocional y despersonalización. Por otro lado, con puntajes más bajos se encuentra la variable realización personal de los docentes en las escuelas públicas. Esto supone que existe un número mayor de docentes que padecen el síndrome de burnout en las escuelas estatales en proporción a los docentes de escuelas particulares.

### **2.2.2. Antecedentes internacionales**

- Trujillo y García (2007), *“Impacto del estrés laboral en la Institución Financiera FAVI de la Universidad Tecnológica de Pereira”*. [Tesis de maestría]. Universidad Tecnológica de Pereira.

Este estudio se planteó como objetivo general cuantificar el estrés laboral en la “Institución Financiera Cooperativa FAVI” y hacer de conocimiento a los gerentes, secretarias y otros funcionarios que existen agentes de amenaza a los que se exponen diariamente. La metodología que usaron fue descriptiva, ya que relaciona a la variable con la organización; además, es de carácter evaluativo, ya que mide situaciones reales y las contrasta con estados ideales en cada una de las personas.

A manera de conclusión: “el estrés es uno de los causantes directos e indirectos de las enfermedades coronarias, pulmonares, de la cirrosis, del suicidio, de los accidentes y del malestar interior como el desasosiego, la amargura, la ansiedad, el nerviosismo, etc” (Trujillo y García, 2007, p. 7). Asimismo, se identificó que los daños ocasionados por esta enfermedad afectan tanto a los trabajadores como a los administrativos.

- Roncancio y Pregonero (2013), *“Capacitación en relación con el desempeño laboral de los empleados de la empresa CELPRO S.A.S”*. [Tesis de doctorado]. Pontificia Universidad Javeriana.

El propósito en este estudio fue determinar la relación entre las capacitaciones que recibieron los empleados en el área de operaciones de

“CELPRO S.A.S” y los resultados de la evaluación de desempeño laboral. El estudio constó de 200 trabajadores y fue de tipo correlacional.

En la medición de la variable capacitación y la variable desempeño, se encontró una asociación significativamente positiva entre desempeño laboral y reacción, con una correlación de 0,01. Los resultados estadísticos del estudio arrojaron que existe una asociación positiva y significativa entre el desempeño laboral y la capacitación; es decir, mientras mayor es el nivel de capacitación, mayor será el nivel de desempeño de los colaboradores. (Roncancio y Pregonero, 2013, p. 30)

- Morales (2012), “*Fuentes de estrés laboral en uno de los call center de un banco*”. [Tesis de maestría]. Pontificia Universidad Javeriana.

El objetivo general de este estudio fue precisar los agentes de estrés laboral en los asesores de uno de los call center en un Banco. Asimismo, tuvo como metodología la matriz de variables. La población la conformaron dos coordinadores y 54 asesores comerciales; y las edades oscilaban entre 23 y 31 años en ambos sexos. Por último, los resultados de este estudio mostraron que un 78.26% de los encuestados señaló que su cargo es altamente rutinario; un 78.26% indicó que su labor demanda una alta exigencia emocional; y un 73.91% manifestó que no siente que se valore su desempeño en la mayoría de oportunidades. (Morales, 2012, p. 27)

- Cortés (2012), “*Relación entre Satisfacción y Desempeño en una empresa de transporte colombiana*”. [Tesis de maestría]. Pontificia Universidad Javeriana.

Este trabajo plantea, a manera de propósito general, comprobar la incidencia de la satisfacción laboral en el desempeño dentro de una empresa colombiana del sector de transporte. La metodología del estudio fue el diseño no experimental. Su población la conformaron trabajadores de una empresa de transporte que opera en Bogotá en diversos servicios; en su gran mayoría, se trató de hombres.

Para evaluar el desempeño laboral, el autor usó el sistema de medición existente dentro de la empresa y obtuvo como resultado que “existe una relación entre la percepción que se tiene de satisfacción laboral con las medidas de desempeño; que los empleados que llevan más tiempo trabajando presentaban un mayor sentido de pertenencia respecto a los que llevan menos tiempo” (Cortés, 2012, p. 6).

- Beltrán y Vargas (2009), *“Caracterización del perfil de formación superior, desempeño laboral e iniciativa empresarial de las egresadas del colegio técnico Menorah, Institución educativa distrital, Bogotá D.C., Colombia”*. [Tesis de maestría]. Universidad Libre de Colombia.

Los autores de esta tesis tuvieron como objetivo señalar el perfil de formación en educación superior, el desempeño laboral y la iniciativa empresarial de las egresadas del “Colegio Técnico Menorah”, así como determinar la influencia de su formación en las competencias generales, laborales y comerciales que evidencian.

La metodología usada en este estudio fue de tipo descriptivo cuantitativa y, de los resultados más resaltantes, se menciona lo siguiente: “Los egresados se ajustan al perfil de la institución; la formación basada en competencias laborales ejerce influencia en la decisión para continuar estudios

superiores; y el porcentaje de egresadas que continúan los programas de formación SENA es muy bajo” (Beltrán y Vargas de Poveda, 2009, p. 3).

## **2.3. Bases Teóricas**

### **2.3.1. El Estrés**

Para diversos científicos de la conducta humana y la sociedad, el estrés es un tema de interés; es conocido como un fenómeno dentro de nuestra sociedad moderna y sus consecuencias influyen tanto en la salud mental y física del individuo como en su rendimiento laboral y académico.

Con respecto al tema, hay muchas aproximaciones y autores que definieron el estrés. A continuación, se señalan los más destacables:

Selye (1975) definió al estrés como “la respuesta no específica del organismo a cualquier demanda del exterior, como un estímulo, como una emoción y como una respuesta” (p. 38).

Cabe recordar que la mayoría de los autores coinciden en que el concepto de estrés se remonta a la década de 1930, cuando un joven austriaco de 20 años de edad, estudiante de segundo año de la carrera de Medicina en la Universidad de Praga, Hans Selye, hijo del cirujano austriaco Hugo Selye, observó que: “todos los enfermos a quienes estudiaba, indistintamente de la enfermedad que padecían, presentaban síntomas comunes y generales: cansancio, pérdida del apetito, baja de peso, astenia, etc. A este hecho Selye lo denominó el Síndrome de estar enfermo” (Sánchez, 2010, p. 55).

Para Martínez y Díaz (2007), el estrés es conceptualizado como: “un problema que radica en los requerimientos de la modernidad, concentrada en la obtención de resultados al margen de sus consecuencias sobre la calidad de vida, y por ende en la salud física y mental de las personas afectadas” (p. 1).

Zaldívar (1996) define al estrés como “un estado vivencial, cambiante en el tiempo, asociado a desordenes tanto físicas como psicológicas que presenta una persona a consecuencia de las demandas o exigencias del ambiente de trabajo” (p. 88).

El estrés es “una respuesta adaptativa, modulada por diferencias individuales, que es consecuencia de cualquier acción, situación o evento que sitúe demandas especiales sobre una persona” (Matteson e Ivancevich, 1987, p. 10).

Lazarus y Folkman (1984) definen al estrés como una “relación entre la persona y el ambiente, que es evaluada por la persona como excediendo sus recursos y poniendo en peligro su bienestar. Además, distinguen tres tipos de evaluación cognitiva: primaria, secundaria y reevaluación” (p. 21).

Asimismo, se tiene la aproximación de los autores French y Kaplan (1976), quienes definieron al estrés como “cualquier característica del ambiente laboral que suponga una amenaza para el individuo, ya sea demandas excesivas o recursos insuficientes para cubrir sus necesidades” (p. 3).

La mayoría de los autores citados coinciden en que el estrés parece depender de la intensidad, frecuencia y duración del evento estresante, y de los

recursos ambientales y personales a los que se enfrenta el ser humano. Todo esto provoca problemas de salud mental y física, como trastornos emocionales, desordenes a nivel familiar y social, y es una situación que se puede percibir en todos los grupos poblacionales.

Aunque este concepto parezca familiar, es complejo, puesto que la mayoría de los investigadores lo interpretan de distintas maneras y, en algunos casos, contradictorias. Es decir, en lugar de definir un concepto general, los autores deciden hacerlo a partir de categorías.

### ***2.3.2. El estrés laboral y sus modelos teóricos***

Acerca de la definición del estrés laboral, surgieron varias perspectivas. El concepto ha sido estudiado y definido de diversas maneras, algunas veces con resultados contradictorio y sin llegar a un consenso para su respectiva definición.

Moncada y Llorens (2007) definen al estrés laboral como “un conjunto de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y del comportamiento a ciertos aspectos adversos o nocivos del contenido, la organización o entorno de trabajo” (p. 208).

Para los autores Schaufeli y Salanova (2002), el estrés laboral es “un proceso en donde intervienen estresores o demandas laborales de diversas índoles, consecuencias del estrés, y también recursos, tanto como de la persona como el trabajo” (p. 20).



El estrés laboral puede ser definido también como “un conjunto estimulante, presente en el trabajo, que con frecuencia produce tensión y otros resultados negativos en la persona” (Peiró, 1992, pp. 98-99).

La Comisión Europea (CE, 2002) define al estrés laboral como “un patrón de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y de comportamiento a ciertos aspectos adversos o nocivos del contenido, organización y del medio ambiente de trabajo; caracterizado por altos niveles de excitación y de respuesta y sensación de no poder afrontarlo” (p. 3).

Los modelos teóricos del estrés laboral contemporáneo estudian la interacción que se produce entre el colaborador y el entorno laboral. En su gran mayoría, los modelos teóricos consideran que la interacción es un desequilibrio emocional; en otras palabras, la interacción produce una descompensación entre el colaborador y su entorno laboral.

Actualmente, es casi imposible hablar del estrés sin hacer observaciones al poco acuerdo que existe en su definición, siendo uno de ellos el ámbito psicológico el genera confusión, más que clarificación. Existen más de cuarenta definiciones del estrés laboral, que responden a diversas disciplinas como la sociología, psicología, la epidemiología, entre otras.

Entre la mayoría de los modelos teóricos que estudian la dinámica entre el colaborador y su entorno laboral, se mencionarán los más relevantes:

**Modelo Síndrome General de Adaptación (SGA): Selye.** El modelo más relevante e importante que explica el estrés es el de Hans Selye. Con más de 30 años de antigüedad y vigente hoy en día, nos ayuda a entender por qué las

personas presentan diversas reacciones ante el estrés y, a su vez, nos brinda pautas para reducirlo.

Este autor, citado por Psicología Ambiental (n.d.), fue considerado padre del estudio del estrés. En su primer año de estudios en medicina, desarrolló su famosa teoría sobre la influencia del estrés. Y en su segundo año de estudios, descubrió que pacientes con variedad de dolencias manifestaban síntomas similares, que eran atribuidos a los esfuerzos del organismo para responder al estrés de estar enfermo. Él llamó a esta colección de síntomas Síndrome del estrés, o Síndrome de Adaptación General. (párr. 1)

En cuanto a las investigaciones realizadas por el autor, cabe resaltar que sus experimentos eran realizados con ratas de laboratorio, sometiéndolas a diversas exposiciones, como “al frío, al ejercicio físico excesivo, a dosis subletales de drogas y a lesiones quirúrgicas, obteniendo siempre la misma respuesta del organismo. Gracias a estos famosos 11 experimentos pudo alcanzar unas conclusiones revolucionarias” (Selye, 1956, pp. 198).

De manera similar, con base en la homeostasis de Cannon, diseñó un sistema complejo a nivel metabólico y fisiológico para explicar la trayectoria de la alteración del estado homeostático. A partir de esto, encontró que los organismos responden a los estímulos ambientales, lo que es expresado a través del Síndrome de Adaptación General.

Cuando el organismo se enfrenta a un estímulo estresor, el síndrome constituye la movilización del organismo, que puede ser un estímulo físico, psicológico, emocional o cognitivo. Hay que considerar que ante cualquier aumento de la demanda, el cuerpo humano responderá repetidamente activando el eje hipotálamo-hipofisopararrenal y el sistema nervioso autónomo.

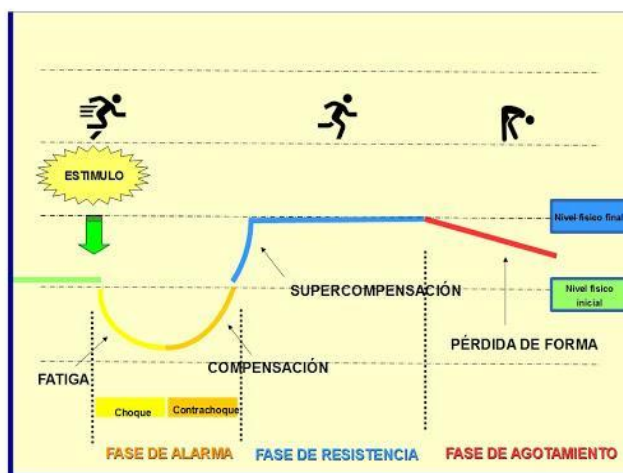
Según Selye (1936), esta marcha se divide en tres etapas: (a) La primera etapa de alarma. En esta etapa, la persona está bajo presión y en estado de alerta. En este estado, su cuerpo experimentará algunos cambios, como aumento de la intensidad cardíaca y presión arterial. Se coloca a la persona en posición de escapar o atacar para restablecer el equilibrio interno; (b) La segunda etapa es de resistencia, durante la cual el estímulo persiste y se retiene la reacción de la etapa anterior, pero en menor medida, y las personas intentan restablecer el equilibrio adaptándose a los estímulos del estrés; (c) fase de agotamiento, debido a la intensidad, las defensas del organismo comienzan a agotarse.

Luego, este síndrome se va manifestando del mismo modo en todo el organismo biológico (al menos en los mamíferos) y ante todo tipo de estímulos ambientales. En esta teoría, se concibe al estrés como “algo indispensable para el funcionamiento del organismo y que permite el progreso, a no ser que este sea excesivo y se convierta en disfuncional o desadaptativo, como ya hemos visto” (Selye, 1936, p. 402).

Según este modelo, “la mayor parte de los esfuerzos físicos o mentales que realiza una persona para adaptarse a las exigencias de la vida, las infecciones y otros agentes causantes de estrés, provocan unas modificaciones en el organismo” (Selye, 1936, pp. 285).

Además, este modelo permitió a la psicobiología una visión integrada de la interacción organismo-ambiente. Una de las consecuencias psicológicas puede ser el aumento de la entropía, un organismo más desorganizado al experimentar intensas estimulaciones del entorno social.

En resumen, Selye (1936) definió al estrés como “un proceso fisiológico normal de estimulación, activación y respuesta del organismo. Pero cuando este es prolongado o demasiado intenso, es cuando resulta perjudicial y aparece el SGA” (p. 402).



**Figura 1. Modelo síndrome general de adaptación (SGA)**

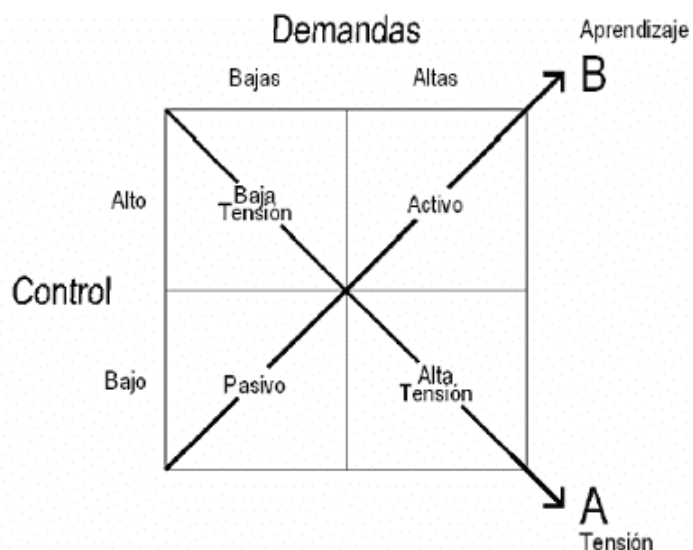
*Fuente. Psicología Ambiental. (n.d.). El modelo de Selye*

**Modelo de tensión laboral: Karasek.** Modelo propuesto por Robert Karasek en el año 1977; sin duda, es el más difundido y discutido por otros investigadores de ese tiempo. Lo más importante de este modelo es que explica lo que acontece entre la organización, las tareas, las demandas psicológicas y el control sobre su trabajo. Hay que mencionar que “mientras las demandas son las exigencias físicas y psicológicas que el trabajo implica para la persona, el control es el recurso que modera las demandas en el trabajo, a partir de dos componentes: la autonomía y el desarrollo de habilidades” (Karasek, 1979, p. 261).

Arias, Montes y Masías (2011) mencionan que este modelo: “ha sufrido modificaciones teóricas y prácticas en los años ochenta. Sobre las altas demandas y el bajo control nocivos para la salud laboral, se agregó la dimensión de apoyo social, para hacer referencia al clima social en el trabajo” (pp. 70-71).

Recapitulando lo que se había afirmado, el modelo postula que las principales fuentes de estrés se evidencian en dos características fundamentales del entorno laboral: la primera es conocida como las demandas psicológicas del trabajo y la segunda como el control que se tiene del mismo.

En la última formulación del modelo, la dimensión de apoyo social se ha agregado a las dimensiones de demanda y control, porque la exposición de los trabajadores a altas demandas, poco control y bajo apoyo social son los dos factores de morbilidad y mortalidad por enfermedades cardiovasculares. La dimensión de apoyo social se refiere a todos los niveles posibles de interacción con colegas y superiores en el trabajo. (Luceño, García, Rubio y Díaz, 2004, p. 102)



**Figura 2. Modelo de tensión laboral**

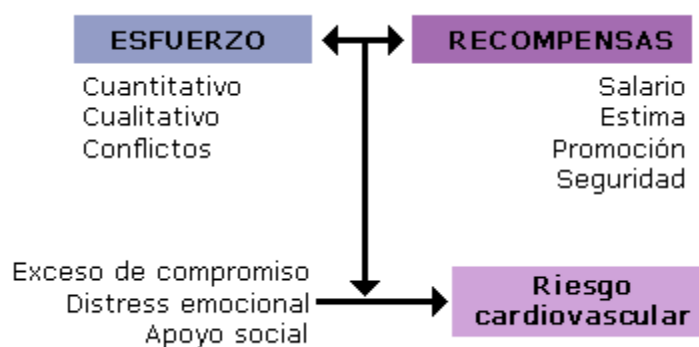
*Fuente.* Karasek, R. (1979). *Job demands, job decision latitude and mental strain: Implications for job redesign.*

**Modelo del desequilibrio esfuerzo-recompensa: Siegrist.** Este modelo trata de explicar cómo una metodología puede prever la presencia de eventos insatisfechos y reconoce los valores como el esfuerzo que realizan los colaboradores de una empresa, la recompensa obtenida y su grado de participación con la organización.

Es importante resaltar las bondades del modelo desequilibrio esfuerzo-recompensa, porque hay que distinguir dos fuentes de esfuerzo: “el esfuerzo extrínseco, que hace referencia a las demandas del trabajo, y el esfuerzo intrínseco que hace referencia a la motivación de los trabajadores en relación a las demandas que requiere la situación” (Luceño, García, Rubio y Díaz, 2004, p. 102).

Actualmente, el modelo de Siegrist (1996) arrojó únicamente dos resultados posibles: la normalidad o el estrés, considerando que “desde el punto de vista preventivo, se ha introducido un nuevo valor en el estudio que se ha realizado en personal de enfermería de Baleares el pre-estrés, como una situación próxima al estrés, pero con posibilidades de intervención precoz” (p. 27).

Antes de concluir este segmento, es importante resaltar que el autor indica que: “el estrés laboral y sus efectos sobre la salud en función de las posibilidades que tienen las personas de gobernar su futuro o las recompensas a largo plazo, sobre todo, los cambios ocupacionales forzados son las variables importantes del modelo” (Siegrist, 1996, p. 27).



**Figura SEQ Figura \\* ARABIC 3. Modelo del desequilibrio esfuerzo-recompensa**

*Fuente. Siegrist, 1996, Adverse health effects of high effort-low reward conditions*

**Modelo ataque - huida: Cannon.** Walter Cannon (1932), neurólogo y fisiólogo norteamericano, se centró en investigar el carácter adaptativo de la respuesta del estrés para “hacer frente a las emergencias, lo que lo llevó a definir al estrés como una reacción de lucha o huida ante situaciones amenazantes, postulando que su biología dependía de la estimulación del sistema simpático-adrenal” (p. 78).

Posteriormente, en los años treinta, el distinguido autor decidió estudiar “la activación neurovegetativa y de la médula suprarrenal ante estímulos amenazador; él denominó a esta reacción, respuesta de pelear o huir y señaló que con tal activación el organismo hacía frente a la emergencia y recuperaba del equilibrio” (Cannon, 1932, p. 273).

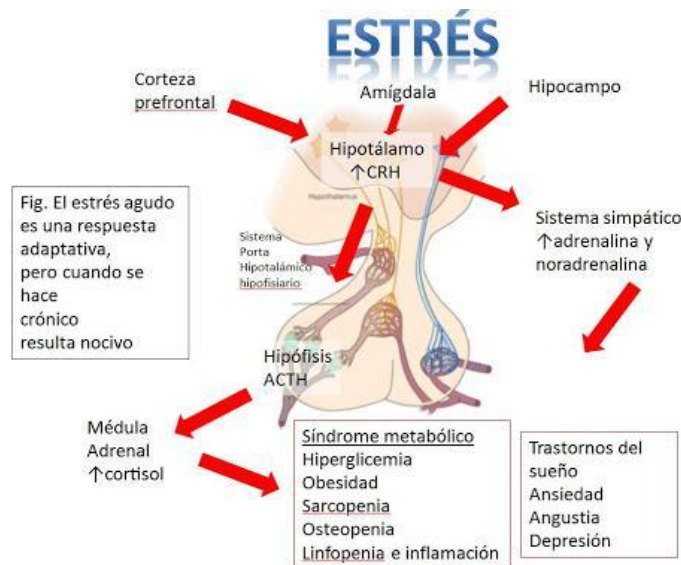
Este autor fue uno de los primeros representantes de la comunidad científica norteamericana que inició la investigación científica a nivel internacional y destacó por describir su artículo “The Wisdom of the Body”, en el que sostenía que los mecanismos fisiológicos que intervienen en el mantenimiento de un equilibrio físico-químico esencial, llamado homeóstasis, donde el sistema simpático-adrenal desempeña un papel primordial en el mantenimiento de los líquidos orgánicos en un estado relativamente estable. (Álvarez, 2015, p. 32)

En una de sus investigaciones, Cannon observó que las respuestas de ataque-huida eran respuestas automáticas que expresaba los organismos en defensa de estímulos amenazantes, externo o internos; explica que “elevándose los niveles de adrenalina y noradrenalina en la sangre, junto a un incremento de la tasa cardíaca, presión sanguínea, azúcar en sangre, tasa respiratoria y el movimiento de la sangre desde la piel hacia los músculos” (Álvarez, 2015, p. 32).



Dicho de otra manera, tanto la reacción como la emoción ante un estímulo estarían sincronizadas. Esta teoría parte de las investigaciones realizadas sobre el funcionamiento del sistema nervioso central.

Asimismo, es importante resaltar que este autor fue el pionero en la investigación del estrés y su modelo fisiológico.



**Figura 4. Modelo ataque - huida**

*Fuente. Cannon, 1932, The wisdom of the body*

**Modelo transaccional: Lazarus y Folkman.** Según este modelo clásico, el estrés se produce “cuando en una situación valorada por la persona como significativa, se percibe un desequilibrio entre las demandas de la propia situación y los recursos disponibles para hacerle frente, percibiéndose éstos como insuficientes” (Lazarus y Folkman, 1986, p. 638).

Los autores Lazarus y Folkman (1986) definen al estrés como “interrelaciones que se producen entre la persona y su contexto, en el que está inserto. Por medio se encuentra la evaluación cognitiva que realiza el sujeto, pero, además, tiene en cuenta el elemento emocional que conlleva esta situación” (p. 690). Ambos autores aportaron un nuevo concepto llamado afrontamiento del estrés, que quiere significar que “ante situaciones estresantes, las personas despliegan unos esfuerzos cognitivos y conductuales cambiantes que se desarrollan para manejar las demandas específicas externas y/o internas que son evaluadas como excedentes o desbordantes de los recursos del individuo” (Lazarus y Folkman, 1986, p. 164). Así, este mecanismo sirve para manipular el problema en sí, y es de suma importancia para medir las respuestas emocionales que pueden presentarse en eventos estresantes.

En efecto, Lazarus y Folkman (1986) explican que “sentirse estresado es una característica intrínseca y natural de la vida como manifiestan los autores, pero este sentir puede derivar en consecuencias perjudiciales para la salud, el bienestar psicológico y el funcionamiento social” (p. 702).

Lo más importante de este modelo es que los factores son muchos y, a su vez, determinan los mecanismos de afrontamiento. Cada ser humano reacciona de distinta manera ante el estrés y su nivel de afrontamiento es distinto.

Por una parte, el nivel de afrontamiento, según Lazarus y Folkman (1986), citados en Quispe y Ramos (2019), “constituye un evento estresante que está influenciado por recursos relacionados con el estado de salud o con la energía física con la que se cuenta; así como otros factores como las creencias existenciales, religiosas, entre otras” (p. 13).

El estrés es un fenómeno contextual y se trata de una transacción o proceso entre la propia persona y el entorno. Es decir, las estrategias de afrontamiento y los resultados asociados a ella dependen tanto de aspectos estables (personalidad, valores y creencias) y las emociones. (Folkman, 2010, p. 19)

En pocas palabras, el modelo transaccional del estrés de Lazarus y Folkman (1997) plantea que “la persona y el ambiente mantienen una relación dinámica, mutuamente recíproca y bidireccional. El estrés es considerado como un proceso que incluye las transacciones entre individuo y medio ambiente percibiendo amenazas o daños, pudiendo afectar física y psicológicamente” (p. 127).



**Figura SEQ Figura \\* ARABIC 5. Modelo transaccional**

*Fuente.* Lazarus y Folkman, 1986, Estrés y procesos cognitivos

**Modelo integrador: Peiró.** El modelo integrador planteado por el profesor Peiró (1993) refleja las consecuencias y los efectos del estrés laboral, no solo a nivel individual sino también a nivel de organización: “los efectos del estrés varían según los individuos; la sintomatología e incluso las consecuencias del estrés son diferentes en distintas personas” (p. 162).

El autor señala que “el estrés es un fenómeno adaptativo de los seres humanos que contribuye a su supervivencia, a un adecuado rendimiento en sus actividades y a un desempeño eficaz en muchas esferas de la vida” (Peiró, 1992, p. 98).

En este modelo integrador, el autor propone seis factores para poder entender el estrés laboral: “Las variables ambientales (estresores y recursos); las

características de la persona; la experiencia subjetiva; las respuestas del individuo: las estrategias de afrontamiento; los resultados de la experiencia de estrés y por último las consecuencias del estrés” (Peiró, 1993, p. 99).

Para Peiró (1993), uno de los factores determinantes del estrés es “la discrepancia que se produce entre los estresores del contexto organizacional, del sujeto y la necesidad de eliminar dicha discrepancia. Explica todo el proceso desde su génesis hasta sus resultados finales negativos, tanto para la organización como para el sujeto” (p. 140).

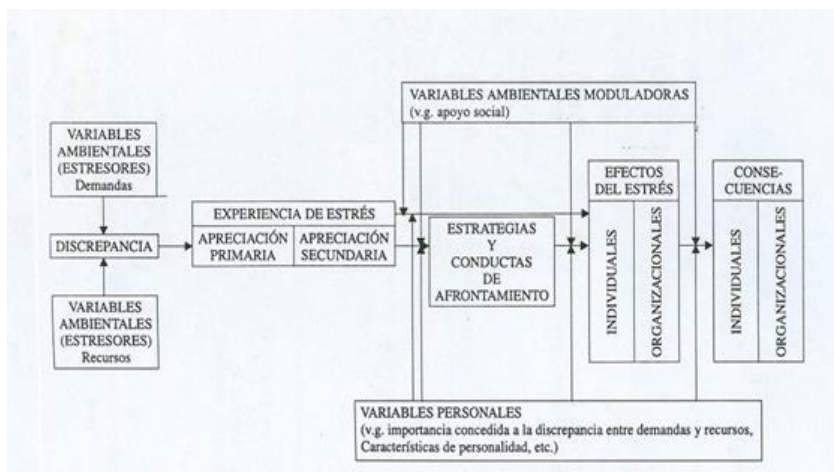
En su libro *Desencadenantes del estrés laboral*, Peiró (1992) clasifica al estrés laboral en los siguientes estresores:

- Ambiente físico, tales como la iluminación, la vibración, temperatura, el ruido, la humedad, etc.
- Mismo lugar de trabajo, exigencias como la sobrecarga de tareas, exposición a riesgos, el turno de trabajo, etc.
- Desempeño de roles, definido como conjunto de exigencias y expectativas que se espera del trabajador que ocupa un determinado cargo.
- Relaciones interpersonales con los compañeros, subordinados, superiores, etc.
- Desarrollo de la carrera, como la inseguridad laboral, una mala elección en la promoción del empleo, una rápida promoción, etc.
- Nuevas tecnologías y problemas en el diseño de gestión e implementación de las mismas

- Componentes de estructuración, tales como un clima muy burocrático o centralizado.

En pocas palabras, la variable central ante un estrés laboral es la potencial relación causada por el trabajo, dado que las experiencias de estrés son consecuencia de un conjunto de situaciones o fuentes de estrés, tales como el ambiente y los riesgos psicosociales.

Según Peiró (1993), “El estrés laboral, está relacionada con las transformaciones de los mercados de trabajo, las relaciones laborales, las organizaciones empresariales y la propia naturaleza del trabajo” (p. 125). Son influidos por otros, de carácter más general, como la globalización de la economía y los mercados, la crisis financiera, los cambios tecnológicos y los demográficos y sociales en diferentes regiones del mundo.



**Figura SEQ Figura \\* ARABIC 6. Modelo integrador**

*Fuente.* Peiró, 1993, Control del Estrés Laboral

La mayoría de los modelos teóricos sobre el estrés laboral estudiados para esta investigación se centran en las respuestas orgánicas; por otro lado, existen modelos que consideran a los factores externos como generadores de reacciones conductuales y psicológicas. Otro de los modelos pone énfasis en los procesos cognitivos. Por último, se tienen las perspectivas más integrales, las cuales explican el estrés laboral como una relación dinámica entre el individuo y el medio ambiente.

### **2.3.3 Causas principales del estrés**

Actualmente, es común encontrar personas que dedican gran parte de su tiempo a su trabajo y están angustiados por ofrecer su mejor esfuerzo en todo momento, incluso dejando de lado a la familia y el entorno social. Como se ha afirmado a lo largo de la presente investigación, estas situaciones generalmente son causantes de estrés.

Para esta investigación, la atención se ha puesto en los enfoques más resaltantes que explican cómo se presenta la dinámica de este proceso, cuáles son los desencadenantes y cómo debe manejarse la situación.

Según Robbins y Judge (2013), existen tres categorías de factores de estrés potenciales, tales como “los ambientales, organizacionales y personales; estos a su vez se manifiestan en distintas maneras, experimentando niveles altos de estrés y presentando síntomas fisiológicos, psicológicos y conductuales” (p. 595).

Para los autores, el estrés se verá evidenciado en las conductas manifestadas por la persona y será reflejado en su baja productividad, lo que la generará que manifieste un sentimiento de incapacidad e inferioridad para todas las actividades que realice en su vida cotidiana.

Al igual que los autores mencionados en líneas anteriores, Cooper y Payne (1978) consideran que el estrés es causado por tres factores “ambientales, organizacionales y personales” (p. 25).

### ***Factores ambientales.***

La incertidumbre del entorno domina el diseño de la estructura organizacional. Del mismo modo, también afectará el nivel de estrés de los empleados. Así, se puede notar lo siguiente:

- Los cambios durante el período comercial pueden causar problemas económicos.
- Los desastres naturales (como terremotos, inundaciones o ciertas situaciones traumáticas) suelen ser tensiones a corto plazo, por lo que sus consecuencias suelen ser más agudas que crónicas.
- La incertidumbre política puede ser otra causa de presión sobre los residentes de un país. Este cambio puede desencadenar un aumento en el precio de los productos de la canasta básica. Esto sucede cuando se espera que el gobierno implemente una nueva política fiscal que involucre aumentos de impuestos o despidos masivos.

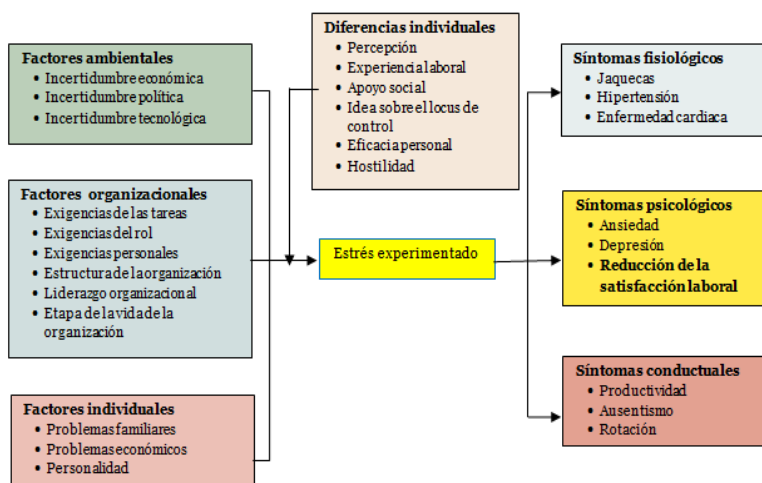


- La incertidumbre tecnológica suele darse en países subdesarrollados, donde la innovación puede hacer obsoletas las habilidades y la experiencia de los empleados en un corto período de tiempo.

**Factores organizacionales.** Estos se definen como un sistema de reglas que regulan el comportamiento del personal de la empresa.

Por lo general, las condiciones laborales producen estrés, como presión del jefe, exceso de trabajo y colegas desagradables. Este grupo de estresores está conformado por: exigencias de la tarea, exigencias propias del rol, exigencias personales por las presiones que ejercen otros colaboradores, la estructura de la organización, el liderazgo organizacional y las etapas de la vida de la organización, en la cual se producen diferentes problemas y presiones para los colaboradores.

**Factores individuales.** Normalmente, los factores estresantes se almacenan. Por lo tanto, si se quiere evaluar el estrés al que se encuentra una persona, también debe considerarse el estrés causado por las oportunidades, las limitaciones y las necesidades. La mayoría de la gente trabaja de 45 a 50 horas a la semana, pero las dificultades y experiencias vividas en las otras 120 horas afectarán su trabajo. Además, la última categoría abarca factores en la vida privada de una persona, como problemas financieros personales, asuntos familiares y características de personalidad.



**Figura SEQ Figura \\* ARABIC 7. Causas del estrés**

*Fuente.* Cooper & Payne, 1978

Para esta investigación, se estudiarán específicamente dos causas principales del estrés tomando como referencia el modelo de Cooper y Payne en cuanto se refiere a los factores organizacional e individual. Por recomendación de nuestros asesores, se ha descartado el factor ambiental, por cuanto nuestro país mantiene una política estable y se encuentran en una de las mejores fases de optimización de las estructuras económicas. Además, Perú mantiene una larga historia de abundantes recursos y cultura, y sobre todo está adaptándose con facilidad a los cambios tecnológicos.

### 2.3.4 Tratamiento del estrés

El estrés afecta a varios entornos en general. Para esta investigación, se quiere enfocar la atención en el ámbito organizacional, ya que, en estos últimos años, se han evidenciado situaciones perjudiciales, como bajo desempeño de los colaboradores, ausentismo, baja productividad, entre otros.

Además, es necesario que las organizaciones implementen políticas de prevención de riesgos laborales para, con ello, neutralizar posibles daños irreparables.

Se puede mitigar el estrés en un contexto laboral de la siguiente manera:

- Ajustar la carga de trabajo repartiendo de manera equitativa las responsabilidades y tareas a cada uno de los colaboradores.
- Los jefes de área o líderes deben mostrar a sus colaboradores cierto grado de autonomía y sugestión.
- Se debe crear un ambiente favorable donde se pueda fomentar las buenas relaciones entre los empleados y sus supervisores.
- Se debe brindar a los colaboradores un espacio cómodo, ergonómico y atractivo, con lo que se potenciaría su espacio de confort.
- Los salarios deben ser adecuados y establecidos en base a las funciones, responsabilidades y tareas asignadas.
- Los trabajos deben ser asignados según su formación, experiencia y grado de responsabilidad.

A continuación, se muestran algunos consejos para poder lidiar y prevenir el estrés en nuestra vida cotidiana, lo que, a su vez, nos puede ayudar a superar el estrés en el entorno laboral. Las acciones recomendadas son las siguientes:

- Identificar nuestras prioridades.
- Relacionarse con personas positivas que puedan brindar apoyo emocional.

- Disfrutar de las actividades que realizamos y brindarles un tiempo necesario a cada una.
- Evitar pensar obsesivamente sobre los problemas que puedan existir.
- Realizar ejercicios de manera cotidiana.

Para poder tratar esta enfermedad, es necesario seguir estas pautas, ya que ello nos ayudará a reducir sus efectos. Si se observa que la situación llega a descontrolarse, es importante buscar ayuda profesional, porque solo un trabajo interdisciplinario podrá combatir el estrés. Además, el especialista del caso puede recetar tranquilizantes, antidepresivos o cualquier tipo de psicoterapia.

### ***Signos y síntomas.***

El estrés afecta a todas las funciones del organismo. Los síntomas más usuales son:

- Depresión
- Ansiedad
- Disfunción sexual
- Dolores de cabeza
- Nerviosismo
- Insomnio

En pocas palabras, son muchos los signos y síntomas que presenta esta enfermedad. A continuación, se graficarán las sintomatologías más frecuentes (ver Figura 8).



**Figura SEQ Figura \\* ARABIC 8. Síntomas típicos del estrés**

*Fuente. Infobae, 2007*

#### **2.3.4 Burnout.**

El *burnout* es conocido como el estrés laboral crónico o síndrome del quemado por el trabajo cotidiano. Además, se caracteriza por la predisposición de los profesionales de la salud a relacionarse de manera negativa con las personas a las que atienden, ya que suelen estar agotados emocionalmente. Es decir, muestran un sentimiento perjudicial deshumanizado hacia la otra persona.

Actualmente, existen muchas aproximaciones hacia una definición más completa de este concepto. Según Sánchez (2015), este síndrome es definido como “un estado de fatiga o frustración, surge de la dedicación a una causa, forma de vida o relación en que no produce el esperado esfuerzo. Este síndrome se caracteriza por tres dimensiones: cansancio emocional, despersonalización y bajos logros personales” (p. 50). Asimismo, hay que notar que este síndrome fue explicado por primera vez por Freuderberg en 1974. Luego, en 1976, Maslach realizó aportes al respecto.

Para Maslach y Jackson (1982), el burnout es “un síndrome caracterizado por cansancio emocional, falta de recursos emocionales y sentimientos de que nada se puede aportar a las otras personas, con tendencia a ver a las personas como objetos impersonales, y reducción en la realización personal” (p. 89).

Otros autores definen este síndrome como un estado psicológico que se produce tras una exposición prolongada a factores psicosociales. Dicho de otra manera, el Síndrome de Burnout es: “un desgaste excesivo por el exceso de trabajo, es el resultado del estrés crónico o una fase del estrés laboral, representado por el agotamiento emocional, la despersonalización y la baja de realización personal” (Guadalupe, Fernández y Herrera, 2016, p. 21).

Por lo tanto, el estrés laboral crónico prolongado se volverá burnout cuando las personas con fatiga, embotamiento, depresión y evitación social experimenten agotamiento psicológico. Al mismo tiempo, se diferencia del anterior principalmente en la afectación emocional. Aunque parecen iguales al principio, el periodo de latencia del burnout es superior al del estrés laboral.

ESTRÉS LABORAL	BURNOUT
Sobreimplicación en los problemas	Falta de implicación
Hiperactividad emocional	Embotamiento emocional
El daño fisiológico es el sustrato primario	El daño emocional es el sustrato primario
Agotamiento o falta de energía física	Agotamiento afecta a motivación y a energía psíquica
La depresión puede entenderse como reacción a preservar las energías físicas	La depresión en burn out es como una pérdida de ideales de referencia-tristeza
Puede tener efectos positivos en exposiciones moderadas (eustrés)	Sólo tiene efectos negativos

**Figura 9. Cuadro comparativo entre el estrés laboral y el síndrome de burnout**

*Fuente.* Universia, s.f.

### 2.3.5 Desempeño

Según Cambell y Dunnette (1991), “Un buen desempeño es aquel que no solo cumple con las obligaciones del rol, sino que además se compromete en conductas beneficiosas para la organización de forma espontánea” (p. 485).

### 2.3.6 El desempeño laboral y sus principales enfoques – modelos

El desempeño laboral se define como el desenvolvimiento de cada persona que completa la jornada laboral dentro de la organización, y debe ajustarse de acuerdo a los requerimientos y exigencias de la empresa para que pueda desempeñar sus funciones de manera eficiente, efectiva y eficaz en el cumplimiento de las funciones que se le asignen para el alcance de los objetivos

propuestos, consecuente al éxito de la organización. (Palmar, Valero y Jhoan, 2014, p. 159)

Asimismo, para Benavides (2002), el desempeño laboral es definido como “el nivel de ejecución alcanzado por el trabajador en el logro de las metas dentro de la organización en un tiempo determinado, este desempeño está conformado por actividades tangibles, observables y medibles, y otras que se pueden deducir” (p. 72).

Robbins (2004) incide en “la importancia de la fijación de metas, activándose de esta manera el comportamiento y mejora del desempeño. Este mismo autor expone que el desempeño global es mejor cuando se fijan metas difíciles, caso contrario ocurre cuando las metas son fáciles” (p. 576).

Para Chiavenato (2002), el desempeño tiene varias connotaciones: “Una de estas se refiere a la eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral” (pp. 236). Otra connotación se basa en “la capacidad de una persona para producir, hacer, elaborar, acabar y generar trabajo en menos tiempo, con menor esfuerzo y mejor calidad, estando dirigido a la evaluación la cual dará como resultado su desenvolvimiento” (Chiavenato, 2002, p. 236).

Drucker (2002) elabora un análisis sobre las concepciones del desempeño laboral y plantea que “se deben fijar nuevas definiciones de éste término, formulando innovadoras mediciones, y será preciso definir el desempeño en términos no financieros” (p. 111).



Para el teórico Stoner (1994), el desempeño laboral se presenta cuando “los miembros de la organización [...] trabajan eficazmente, para alcanzar metas comunes, sujeto a las reglas establecidas. Referido a las funciones por parte de los empleados de una organización de manera eficiente, con la finalidad de alcanzar las metas propuestas” (p. 105).

Definir el desempeño laboral no ha sido sencillo, pero se trata de un fenómeno que es relevante en cualquier centro de trabajo, porque refleja la productividad de los colaboradores. La mayoría de los autores presentados anteriormente coinciden a la hora de definir el desempeño laboral como el logro de metas concretas que tiene una empresa u organización.

De acuerdo con teorías aceptadas por mucho tiempo, se creyó que la inteligencia era un gran predictor para el desempeño laboral, dado que consideraba que las personas más inteligentes tenían más probabilidad de tener un buen desempeño. No obstante, hoy en día, con los avances de las investigaciones de otros autores, se ha identificado que existen otros factores que definen el desempeño laboral en relación con la personalidad.

Para el presente estudio, la variable *desempeño laboral* se enfocará desde una gestión por competencias, porque ello permite a las organizaciones detectar potenciales colaboradores para un óptimo desempeño dentro de las empresas; dicho de otra manera, el término competencia hace referencia a las características de personalidad y comportamiento que genera un desempeño idóneo en un puesto de trabajo, lo que se verá afectado por el estrés.

A continuación, se mostrará un cuadro resumen con las principales escuelas o enfoques de las competencias laborales:

Conductista	Funcionalista	Constructivista	Holístico
<ul style="list-style-type: none"> <li>• La competencia como conductas asociadas a tareas concretas.</li> <li>• <b>Corriente Norteamericana.</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conjunto de habilidades y conocimientos que se aplican en el desempeño de una función ocupacional.</li> <li>• <b>Corriente Inglesa.</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conjunto de acciones de carácter educativo que le permitan apropiarse progresivamente de estructuras de conocimiento.</li> <li>• <b>Cobra importancia el contexto.</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Competente es la persona que posee los atributos necesarios (conocimiento, habilidades, actitudes y valores), para el desempeño del trabajo de acuerdo con la norma apropiada.</li> <li>• <b>Pone en juego atributos en el contexto.</b></li> </ul>

**Figura 10. Escuelas de pensamiento o enfoques**

*Fuente.* Merlens, 1996

A partir de estos enfoques, surgieron diversas clases de competencias laborales con sus respectivos representantes, que se explica a continuación:

**Modelos del desempeño laboral.** Campbell. Para el autor, no existieron teorías sólidas sobre el desempeño laboral, motivo por el cual se vio en la necesidad de proponer su propio modelo. Sin embargo, Campbell (1993) consideraba al desempeño laboral como “la acción, y no como los resultados de esa acción. Por ello, su propuesta se centra precisamente en el análisis de la actividad y sus determinantes, y no en los resultados de la misma” (p. 164). Luego, estableció una taxonomía para tratar de explicar los componentes del desempeño laboral, lo que describió de la siguiente manera no había un factor general de desempeño, sino una estructura jerárquica en la que existen ocho factores a nivel general considerado como pericias: tareas específicas del puesto, tareas no específicas del puesto, demostrar esfuerzo, tareas de comunicación

oral y escrita, mantenimiento de la disciplina personal, facilitar el desempeño del equipo y de los compañeros, supervisión y dirección. (Campbell, 1993, p. 67)

De acuerdo con Campbell (1993), “los diferentes puestos implican niveles diferentes de cada uno de estos ocho componentes de mayor nivel, se asume que cada uno de ellos puede descomponerse a su vez en otros de menor nivel” (p. 164).

***Modelos del desempeño laboral motivación cognición: Earley y Shalley.*** El modelo propuesto por estos dos autores consiste, básicamente, en establecer metas, resultados puramente cognitivos a partir de la internalización de metas en el proceso que guía la conducta laboral. El objetivo principal de este modelo es “explicar el procedimiento por el cual las metas laborales influyen sobre el desempeño de las tareas” (Earley y Shalley, 1991, p. 380). Además, es importante resaltar que el modelo parte de tres premisas: “(a) los individuos están dirigidos por metas, y las utilizan para la actividad cognitiva, afectiva y conductual; (b) los procesos cognitivos y motivacionales son cíclicos e interdependientes; (c) los individuos desempeñan tareas en un contexto social” (Earley y Shalley, 1991, p. 350).

Hay que notar los dos procesos principales que presenta el modelo: “Por una parte se aprecia un proceso de formulación, evaluación e internalización de las metas laborales, por otra el modelo especifica un proceso de desarrollo y ejecución de planes de acción, que concluye el feedback” (Earley y Shalley, 1991, p. 380).

Para este modelo, los autores consideran estándares para verificar el desempeño laboral: “Inicia con la consideración de un estándar de desempeño

asignada por la persona; seguidamente realiza un primer juicio. Puede ocurrir que el estándar sea inmediatamente aceptado o rechazado directamente, de ser así será necesario un procesamiento de mayor grado” (Earley y Shalley, 1991, p. 350).

Una vez que se haya interiorizado la meta en el individuo, se dispondrá de un plan para ejecutar una conducta con intenciones, las cuales constan de cuatro componentes primarios: “El plan que dicta la secuencia de acciones a realizar, el nivel de energía/esfuerzo asignado, el estado afectivo y el sistema de *feedback*” (Earley y Shalley, 1991, p. 380).

El modelo propuesto por los autores supone varios efectos positivos. Se pueden destacar sus principales aportes:

Permite explicar cómo las metas son transformadas en desempeño, explica lo que ocurre si las metas no son aceptadas, vincula aspectos motivacionales y cognitivos, especifica con detalle los diferentes bucles de decisión, incluye variables del entorno y de la propia persona pueden influir en los procesos que dan lugar a la conducta, dando especial interés al feedback, distingue entre niveles de procesamiento diferenciados (automático y controlado), permite integrar conceptos de diferentes teorías y permite abrir nuevas vías de aplicación del establecimiento de metas a la mejora del desempeño laboral. (Earley y Shalley, 1991 p. 350)

En resumen, el modelo consiste en establecer las metas en las que se proporcionan aspectos cognitivos, productos de los resultados de interiorización de metas y el proceso que guía, a su vez, la conducta laboral. Además, permite la integración de diversos conceptos de diferentes teóricos y permite establecer metas para optimizar desempeño laboral.

**Modelo del desempeño laboral y proceso de acción: Hacker.** Este modelo, de corte cognitivo conductual, fue desarrollado por el psicólogo Hacker (1994), quien goza de gran prestigio en Europa. Además, se pueden distinguir aspectos comunes a otros modelos cognitivos de conducta, sin olvidar que se marca una diferencia: se especializa en el ámbito organizacional.

A continuación, se detallarán las dos perspectivas planteadas por el autor: “La primera es la acción que se deriva desde una meta hasta un plan, su ejecución y el *feedback* posterior; la segunda indica que la acción está determinada por cogniciones que se dan de manera consciente o automática” (Hacker, 1994, p. 190).

Menciona también que este hecho está compuesto por seis pasos, que son “desarrollo de metas, orientación, generación de planes, decisión, ejecución-control y *feedback*” (Hacker, 1994, p. 172).

Existen varios estudios relacionados con este tema en el ámbito organizacional. Los modelos planteados para este estudio coinciden en que el desempeño laboral depende de varios factores, tales como las capacidades, el conocimiento y las habilidades que se espera de un colaborador en su área de trabajo. Por ello, es muy importante la gestión por competencias, ya que resulta ser un buen predictor del desempeño laboral.

***Modelos del desempeño laboral por competencias.*** Este enfoque o modelo por competencias tuvo sus orígenes en el Reino Unido en 1986; después se implementó en Australia (1990) y México (1996) por iniciativa de la comunidad de empresarios y colaboradores para propiciar la competitividad en el sector económico y otras áreas de la sociedad en general.

Es importante recordar que el término competencias existió desde décadas pasadas. No es un concepto nuevo, sino que se ha puesto de moda en el ámbito empresarial y ha tomado fuerza estos últimos años a partir de investigaciones que buscan sistematizar y conseguir mejores resultados.

Las competencias se refieren básicamente a un “saber hacer en un contexto” y son demostradas a través del desempeño laboral de los colaboradores. Además, se caracterizan por ser observables, medibles y evaluables. Es decir, el colaborador no solo debe tener voluntad de realizar actividades, sino también tener las condiciones para poder cumplirlas, así como contar con las habilidades y conocimientos para ponerlas en práctica.

Para los autores Spencer y Spencer (1993), además de ser más justo, libre y eficaz, el enfoque por competencias también proporciona un lenguaje y un método común que puede integrar todos los recursos humanos (contratación, evaluación del desempeño, planificación de carrera y compensación) para ayudar a las personas, las empresas y la sociedad a ser más productivos. (p. 89)

El concepto de competencias fue introducido en el ámbito empresarial por McClelland (1973), quien también es considerado como el padre de las competencias. Además, también realizó algunas exploraciones con el fin de

mejorar la precisión de las predicciones del rendimiento futuro de las personas y para tener más validez en los instrumentos de evaluación. (p. 14)

Para el autor, la evaluación de la inteligencia era limitada y manifestaba que los exámenes para evaluar la competencia ofrecerían mejores resultados a la hora de predecir el éxito laboral de un candidato. Por ello, propuso utilizar muestras representativas para identificar características personales asociadas al éxito, comparando personas que han triunfado en su trabajo o en su vida, con otras que no han tenido éxito. (McClelland, 1973, p. 14)

Sin embargo, algunos autores señalaron que, en el proceso de evaluación del desempeño, la competencia por sí sola no es suficiente, porque es más probable encontrar desempeños deficientes en colaboradores con escasas brechas de competencias identificadas o desempeño favorable en colaboradores que evidencian importantes brechas.

**Clasificación de las competencias.** el grado de interrelación, las competencias pueden ser las siguientes:

- Primarias o básicas: se basan en aptitudes, rasgos de personalidad y actitudes.
- Secundarias: Según Gallego (2001), “son el resultado de la interrelación de varias competencias, como en la capacidad para negociar ya que intervienen varios rasgos o características primarias, algunas asociadas al comportamiento, otras a la personalidad y otras al conocimiento” (p. 65)

Por otro lado, Vargas (2001) tiene otra clasificación según la forma donde se adquieren y el ambiente donde se aplican: “Básicas se refiere a las habilidades

para la lectura, escritura, y otras; genéricas, son los comportamientos laborales propios de desempeños en diferentes sectores o actividades; específicas, relacionadas con el ejercicio de ocupaciones concretas y no son fácilmente transferibles de uno a otro” (Vargas, 2001, p. 49).

Según la estructura organizacional, las competencias pueden clasificarse del siguiente modo: “Organizacionales, porque supone un rasgo diferencial en el mercado; del rol, porque desempeñan un conjunto de responsabilidades comunes; de posición, son contextualizadas en procesos de trabajo específico. Por ejemplo, líderes de proyectos de ingeniería, coordinadores de proyectos de producción, etc.” (Delgado, 2001, p. 120).

De acuerdo con Furber (2001), las competencias según el tipo de desempeño son clasificadas en dos grupos: “(a) diferenciadoras, distinguen un desempeño normal de uno sobresaliente o exitosos, que hace que una persona en las mínimas circunstancias de otra, con su misma preparación, se desempeñe en forma superior; (b) de umbral, permiten un desempeño normal o adecuado” (p. 200).

Asimismo, Echeverría (2001) clasifica las competencias según el tipo de desempeño de la siguiente manera:

- Saber o competencia técnica: “Conjunto de conocimientos especializados y relacionados con un determinado ámbito profesional, que permiten dominar de forma experta los contenidos y las tareas propias de la actividad laboral. Conocimientos técnicos y de gestión” (p. 65).
- Saber hacer o competencia organizacional: “Saber aplicar los conocimientos a situaciones laborales concretas, utilizando los



procedimientos más adecuados, solucionando problemas de forma autónoma y transfiriendo las experiencias adquiridas a nuevas situaciones. Habilidades innatas o fruto de la experiencia y del aprendizaje” (p. 35).

- Saber ser o competencia personal, son: “Características y actitudes personales hacia sí mismo, hacia los demás, personalidad y valores”. (p. 65)



**Figura 11. Desempeño laboral basado en el modelo de competencias**

*Fuente.* Echeverría, 2001

### 2.3.7 Factores que influyen en el desempeño laboral

Los factores que influyen en esta variable son muchos. Eso puede afirmarse gracias a nuestra experiencia laboral y los estudios realizados hasta la actualidad. Por un lado, estos factores están ligadas a nuestro entorno familiar

en determinados momentos de nuestra vida. Para esta investigación, se resaltarán los factores más importantes que influyen en el desempeño laboral y el estrés.

### ***La motivación.***

Actualmente, son muchas las teorías acerca de la motivación, pero todas responden a las necesidades del ser humano, tales como su entorno y circunstancias. Entre las principales teorías de la motivación, se encuentran:

### ***Teoría de las necesidades de Maslow.***

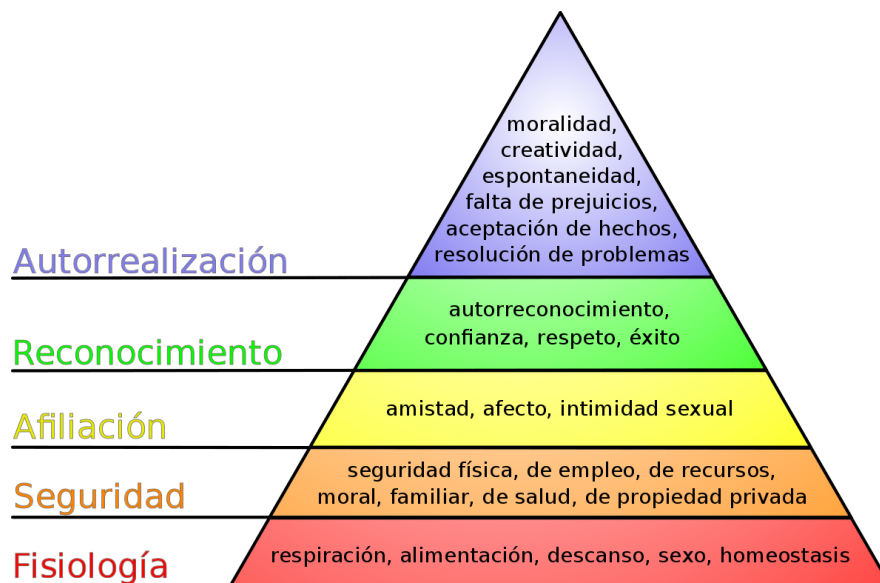
La teoría de la jerarquía, que tuvo como su creador al psicólogo Abraham Maslow (2012), consiste en que “las necesidades humanas están distribuidas en una pirámide, dependiendo de la influencia e importancia que tengan en el comportamiento humano. En la base de la pirámide se encuentran las necesidades primarias, en la cima se encuentran las necesidades secundarias” (p. 72).

Maslow (2012) destacó que esta pirámide se divide en cinco niveles, cada uno para cada tipo de necesidades:

- Fisiológicas, que son cuestiones básicas de supervivencia como “la comida, una fuente de ingresos estable o un hogar” (p. 72).
- Seguridad, que implica acciones “necesarias para vivir, pero a un nivel distinto de las anteriores, y están orientadas a la seguridad personal como un lugar de trabajo seguro, pensiones o seguro médico” (p. 72).
- Afiliación: “Las que tienen que ver con las relaciones interpersonales, es decir, con lo emocional y lo social” (p. 72).

- Reconocimiento, nivel en el que las personas buscan “el reconocimiento tanto de ellas mismas como de los demás. La amistad, la familia o la pareja son esos elementos indispensables para sentirse aceptado socialmente y poder, con confianza, avanzar hacia la autorrealización” (p. 72).
- Autorrealización, que es conocida como “la cúspide de la pirámide. Está relacionado directamente con el crecimiento personal” (p. 72).

En resumen, el modelo explicado por el autor hace hincapié en que primero están las necesidades más básicas del ser humano y que, una vez alcanzadas estas necesidades, hay que desarrollar otras, bastante más elevadas. Y finalmente, la autorrealización será el máximo objetivo alcanzado.



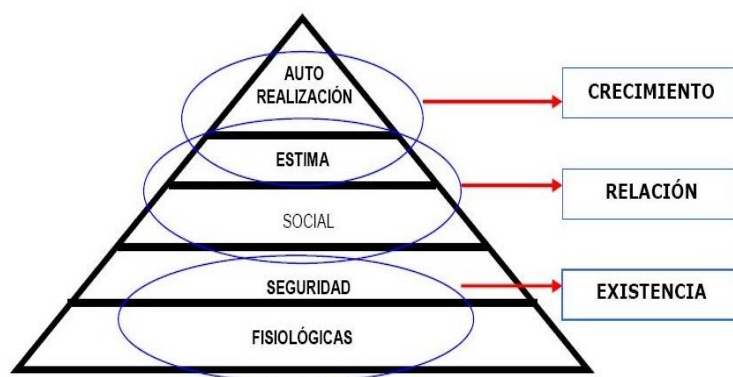
**Figura 12. Teoría de las necesidades de Maslow**

*Fuente. Maslow, 2012*

### **Teoría ERC Clayton Alderfer.**

En este modelo, se replanteó la teoría de Maslow en base a tres necesidades fundamentales:

- Existencia: son parecidas a las necesidades fisiológicas y de seguridad de Maslow; se refieren “al bienestar físico de la persona, así como la preservación y la supervivencia”.
- Relación: son semejantes a las necesidades sociales y de status; hacen referencia “a la necesidad de interacción con otras personas”.
- Crecimiento: Según Guevara (2017): “son similares a las necesidades de autoestima y autorrealización, y se refieren al deseo de desarrollo personal” (p. 29).



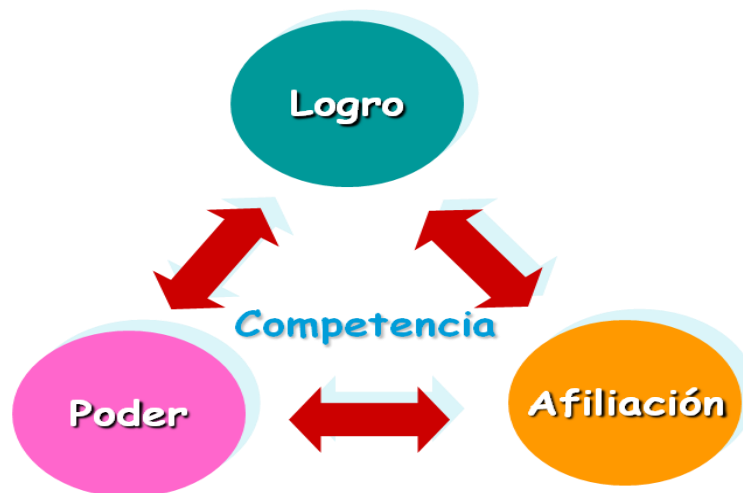
**Figura 13. Teoría ERC Clayton Alderfer**

*Fuente.* Alderfer, 1969

### **Teoría de las necesidades adquiridas–McClelland.**

Este modelo plantea que todas las personas tienen tres necesidades fundamentales:

- Necesidad de logro, que se refiere “al esfuerzo por sobresalir, el logro en relación con un grupo de estándares, la lucha por el éxito”.
- Necesidad de poder, que se refiere “a la necesidad de conseguir que las demás personas se comporten en una manera que no lo harían, es decir, se refiere al deseo de tener impacto, de influir y controlar a los demás”.
- Necesidad de afiliación, de acuerdo a McClelland (1965): “es el deseo de relacionarse con las demás personas, es decir de entablar relaciones interpersonales amistosas y cercanas con los demás integrantes de la organización” (p. 24).



**Figura 14. Teoría de las necesidades adquiridas**

*Fuente. McClelland, 1965*

### ***Teoría de los dos factores de Herzberg.***

También es conocida como teoría de motivación e higiene. Fue propuesta por Herzberg (1970), quien plantea que “la motivación depende del factor

extrínsecos o higiénicos como las condiciones físicas y ambientales de trabajo, el salario, etc., y de los factores Intrínsecos o motivacionales enfocados en las tareas y los deberes relacionados con el cargo en sí” (Herzberg, 1970, p. 90).



**Figura 15. Teoría de los dos factores**

*Fuente.* Herzberg, 1970

### ***Compensaciones laborales.***

Para los autores Juárez y Carrillo (2014), el término compensación supone “el conjunto total de sueldo, incentivos, cuando existen, y prestaciones tanto en especie como en beneficios y servicios, que se proporciona como compensación al personal de la empresa” (p.10). Los conceptos de sueldo y salario son muy similares, con excepción del primero, que se utiliza cuando se trata del desempeño de un cargo o de un servicio profesional; el concepto de salario, en cambio, se aplica cuando se trata de trabajadores manuales.

El término compensación hace referencia a todas las formas de pago o retribución asignadas a los empleados y que se derivan de sus actividades con la organización. Tiene dos componentes principales: “Pagos en efectivo (como sueldos, salarios, incentivos, comisiones y bonos) y prestaciones (como seguros, días de vacaciones y prima vacacional). Cuatro factores básicos determinan lo que se paga a la gente: son los factores legales, sindicales, políticos y de igualdad” (Dessler y Varela, 2011, p. 262).

Asimismo, por razones de orden sistemático, Dessler y Varela (2011) agrupan los salarios desde varios enfoques: “Por unidad de obra, por unidad de tiempo, por comisión, y a precio alzado” (p. 265).

### ***Evaluación de desempeño.***

Se trata de un tema cotidiano en las organizaciones y evalúa diversos aspectos como el de operaciones, ventas, finanzas, recursos humanos y mercadotecnia. Es decir, evalúa la calidad de los productos, la productividad de la empresa, el servicio a los clientes y, fundamentalmente, el desempeño humano.

El desempeño de las personas dentro de la empresa depende de muchas contingencias. Hay que tener en cuenta que varía de una persona a otra y de situación en situación. Además, dependerá de innumerables factores que influyen en él. Una buena evaluación del desempeño se debe enfocar en el puesto que ocupa la persona o en las competencias de la empresa, ya que esta, a su vez, contribuirá al éxito conjunto.

A través de un experimento denominado Hawthorne, Elton Mayo (1920) demostró la importancia y relevancia de los colaboradores dentro de una empresa, y lo fundamental que era involucrar a los colaboradores en el proceso; es decir, si ellos se sentían comprometidos consigo mismos, su desempeño mejoraría enormemente y, con ello, la producción de la empresa.

Con respecto a la definición de evaluación de desempeño, existen muchas definiciones. Alles (2005) plantea una reflexión clara y concisa sobre este tema: “El análisis del desempeño o la gestión de una persona es un instrumento para gerenciar, dirigir, supervisar personal teniendo como propósito entre sus objetivos el desarrollo del personal, la mejora de los resultados y el aprovechamiento de los Recursos Humanos” (p. 1207).

Una de las definiciones más completas es la del intelectual McGregor (1994), quien manifiesta que las evaluaciones de desempeño son “aquellas que ofrecen información con base en la cual pueden tomarse decisiones de promoción y remuneración, las evaluaciones ofrecen una oportunidad para que el supervisor y su subordinado se reúnan o revisen el comportamiento que esté relacionado con el trabajo” (p. 101).

En conclusión, la evaluación de desempeño va permitir al colaborador tener más oportunidades para mejorar sus debilidades y fortalezas, y obtener un plan de carrea. Para ello, es necesaria la retroalimentación.

### ***Tipos de evaluación de desempeño.***



Son varios los tipos de evaluación de desempeño. Para este estudio, se mencionan los más importantes:

- La evaluación de desempeño ejecutada por los responsables. En este caso, lo realiza el superior a cada uno de los colaboradores que están a su cargo.
- La autoevaluación, que “se produce cuando los colaboradores realizan un análisis sobre su propio desempeño dentro de la organización”.
- La evaluación ejecutada por los compañeros. En este caso, “lo realizan personas que poseen el mismo cargo que el evaluado. Con la misma categoría profesional”.
- La evaluación ejecutada por los colaboradores a su responsable.
- La evaluación ejecutada por los clientes. “Esta última no es demasiado habitual dentro de los sistemas de evaluación que se aplican en la actualidad”.
- La evaluación 360°, que “es aquella que engloba todas las anteriores. Es la que otorga mayor objetividad y la que permite una mayor satisfacción por parte de los evaluados” (McGregor, 1994, p. 101).

Vale la pena decir que los sistemas de evaluación de desempeño han evolucionado enormemente hasta la actualidad, adecuándose a situaciones políticas, históricas y culturales; igualmente, han mejorado los beneficios que esta evaluación aporta tanto a las empresas como a los colaboradores.

El propósito fundamental de la evaluación del desempeño es incrementar los resultados financieros de la empresa; así como aumentar su productividad y

beneficios. Hay que tener en cuenta que en los últimos años los trabajadores se han vuelto cada vez más importantes y poderosos dentro de la empresa, que a la larga se ha convertido en uno de los recursos más importantes de la organización. Otro objetivo de la evaluación del desempeño es el desarrollo profesional y personal de los trabajadores.

### ***Clima laboral.***

El clima laboral se establece con los aportes de la teoría de la administración y los trabajos de autores de las tres corrientes de este campo del saber. Cabe resaltar que su aparición coincide con los trabajos de algunos científicos sociales.

Para el autor Elton Mayo (1990), citado por Chiavenato (2009), explica que “existe una serie de variables psicológicas que requieren los gerentes, las cuales son motivación, satisfacción, frustración y liderazgo, las mismas que fueron ignoradas por Taylor y Fayol” (p. 300).

Por otro lado, luego de un período de tiempo, surgió la escuela de pensamiento administrativo, que luego se denominó comportamiento conductista, que comprobó y fortaleció la asunción del humanismo. Para Chiavenato (2006), “surgen las más conocidas teorías sobre la motivación humana, las de Maslow y Herzberg, junto con dos clasificaciones de los estilos de gerencia: las teorías X e Y de McGregor y los cuatro sistemas de administración de Likert” (Chiavenato, 2006, p. 434).

En lo que se refiere a los modelos y definiciones de este constructo, han surgido, a lo largo de los años, muchos modelos y definiciones que buscan

explicar las causas, efectos y conexiones que tiene el clima laboral. Para Palma (2004), el clima organizacional es la percepción de los empleados sobre el ambiente laboral, en base a aspectos relacionados con las posibilidades de realización personal, participación en tareas asignadas, supervisión recibida, coordinación con otros compañeros y obtención de información relacionada en el trabajo y condiciones laborales que faciliten la realización de tareas. (p. 6)

Según León y Díaz (2014), el clima laboral implica “las percepciones que el trabajador tiene de las estructuras y procesos que suceden en el entorno laboral” (p.161).

En cuanto a las características del clima laboral, el autor Brunet (2004) manifestó, que es un concepto molecular y sintético como la personalidad, tiene connotación de continuidad, está determinado en su mayor parte por las características personales, así como por las necesidades psicológicas y culturales de la organización, es fenomenológicamente exterior al individuo. (p. 13)

Según Palma (2004), los factores que intervienen en el clima laboral son los siguientes:

Liderazgo y prácticas de dirección (tipos de supervisión: autoritaria, participativa, etc.) Sistema formal y la estructura de la organización (sistema de comunicaciones, relaciones de dependencias, promociones, remuneraciones, etc.) Aspectos de tipo económico (remuneración, sistema de incentivo, apoyo social, interacción con los demás miembros, etc.) (p. 20).

### ***Formación y capacitación.***

Chiavenato (2002) señala que, “la capacitación es un medio para mejorar las habilidades de las personas, hacerlas más productivas, creativas e innovadoras, y que puede promover eficazmente los objetivos organizacionales” (p. 299).

Asimismo, Dolan (2003) postula que la capacitación de los colaboradores consiste “en un conjunto de actividades cuyo fin es mejorar su rendimiento a través del tiempo, desarrollando sus conocimientos, destrezas y actitudes” (p. 100).

Por otro lado, Bohlander (2004) sostiene que la capacitación es “una planificación estratégica que se usa para incrementar los conocimientos, destrezas y actitudes de los trabajadores para el logro de los objetivos proyectados de una organización” (p. 79).

Para Dressler (1976), la capacitación consiste “en brindar a los nóveles trabajadores las habilidades necesarias para desempeñarse con eficiencia en su puesto de trabajo, a través de un programa de inducción” (p. 104).

Según Robbins (2013), “la capacitación incrementa la eficacia y eficiencia del colaborador, ya que se siente confiado y capaz de realizar la tarea encomendada en su puesto de trabajo” (p. 125).

### ***Comportamiento organizacional.***

Chiavenato (2009) define el comportamiento organizacional como “una disciplina académica que surgió como un conjunto interdisciplinario de conocimientos para estudiar el comportamiento humano en las organizaciones” (p. 85).

El comportamiento organizacional es “el estudio y la aplicación de conocimientos de las personas, y actúan dentro de las organizaciones, para beneficio de las personas aplicándose directamente en la conducta del colaborador” (Davis y Newstrom, 2002, p. 8).

Por otro lado, Dubrin (2004) define el comportamiento como “el estudio del comportamiento humano en el lugar de trabajo, la interacción entre las personas y la organización” (p.19).

## **2.4. Marco Conceptual**

### **2.4.1 Estrés**

Es la respuesta fisiológica, psicológica y de comportamiento de una persona ante un evento estresante.

### **2.4.2 Estrés laboral**

Consecuencia del desequilibrio entre la exigencia laboral y la capacidad disponible para cumplir de manera idónea las tareas asignadas por la organización. Cuando hay excesiva presión o sobrecarga de las tareas encomendadas dentro del puesto de trabajo, se puede afirmar que existe estrés laboral.

### **2.4.3 Administración del tiempo**

Se conceptualiza el tiempo como un periodo cronológico en el que se realiza una acción o desarrolla un acontecimiento. La administración del tiempo es una cuestión personal que compromete la creatividad y el sentido común para la planificación y ejecución de las actividades programadas o rutinarias.

En la gestión o administración del tiempo es importante su utilidad o eficacia para poder lograr resultados o metas a corto, mediano y largo plazo.

### **2.4.4 Liderazgo**

El liderazgo supone las habilidades gerenciales o directivas que influyen en el actuar y en el desempeño de los trabajadores. Lo que se busca es que el grupo se comprometa con el logro de los objetivos. Existen diferentes tipos de liderazgo, tales como el participativo, el autocrático, el liberal, el transaccional y el transformacional.

### **2.4.5 Bienestar social en la organización**

Consiste en brindar apoyo social al personal que labora en una organización a fin de que algunos problemas que atraviesa el trabajador puedan ser mitigados por el área de bienestar social. Asimismo, permite reducir las preocupaciones y el estrés de los colaboradores, lo que favorece la fidelidad del trabajador con la organización o empresa.

#### **2.4.6 Burnout**

Es definido como el desgaste excesivo por el abuso de trabajo, lo que implica un estrés crónico o una fase de estrés laboral, representado por el agotamiento emocional, la despersonalización y bajos índices de realización personal.

#### **2.4.7 Motivación**

Definida como la acción y efecto de motivar, se trata de la razón que incita a la realización u omisión de una conducta.

#### **2.4.8 Desempeño laboral**

Este es un proceso para determinar el éxito de los empleados en el logro de sus actividades y objetivos laborales. Se puede comparar con una evaluación de desempeño utilizando un termómetro, porque nos permite medir el rendimiento global de los empleados en la organización.

#### **2.4.9 Compensación laboral**

Formas de pago o retribución asignadas a los empleados, y que se derivan de sus actividades en la organización.

#### **2.4.10 Evaluación de desempeño**

Es un conjunto de procesos que busca instaurar un conocimiento compartido y que, a su vez, va a permitir al colaborador tener más posibilidades para mejorar sus debilidades y fortalezas. La retroalimentación va a cumplir un rol muy importante en esta etapa.

#### **2.4.11 Clima laboral**

Se define como la visión que tiene el empleado de la organización, especialmente la visión de la estructura y los procesos que tienen lugar en el entorno de trabajo.

#### **2.4.12 Formación y capacitación**

Puede definirse como un conjunto de actividades destinadas a mejorar el desempeño, los conocimientos, las actitudes y las habilidades de los empleados a lo largo del tiempo.

#### **2.4.13 Comportamiento laboral**

Definido como el estudio del comportamiento humano en el lugar de trabajo dentro de una organización, con el objetivo de estudiar la interacción entre personas y organizaciones.



## **2.5. Identificación de variables**

### **2.5.1 Variable independiente: estrés laboral**

#### ***Organizacional***

Se origina para lograr metas o leyes a través de las personas o de la gestión del talento humano y de otro tipo.

#### ***Individual.***

Ejercicio de los objetivos y los deseos propios relacionado a la independencia y la autosuficiencia.

### **2.5.2 Variable dependiente: desempeño laboral**

#### ***Competencias organizacionales.***

Implican que todo el personal deberá tener estas competencias.

#### ***Competencias técnicas.***

Son destrezas, habilidades y conocimientos técnicos necesarios para desarrollar las funciones específicas del puesto.

***Competencias individuales.***

Representan las cualidades que pueden establecer relaciones adecuadas y productivas con colegas, usuarios externos e internos.

## **CAPITULO III: METODOLOGÍA**

### **3.1. Tipo y Diseño de Investigación**

La presente investigación es de tipo cualitativo y cuantitativo aplicado porque nos permitirá obtener nuevos hallazgos que enriquezcan el conocimiento científico, considerando que los objetivos generales y específicos estén siempre orientados a caracterizar la situación actual del personal que presta servicios en la empresa concesionaria de alimentos, sobre todo en cuanto se refiere a la incidencia del estrés laboral y el desempeño laboral.

#### **3.1.1. Método cuantitativo**

Este método representa un conjunto de procesos, es secuencial y probatorio. Cada etapa precede a la siguiente y no podemos eludir pasos. Utiliza la recolección de datos para probar.

Asimismo, ofrece la posibilidad de generalizar los resultados más ampliamente, otorga control sobre los fenómenos, así como un punto de vista basado en conteos o magnitudes, también brinda una gran posibilidad de repetición y se centra en puntos específicos de tales fenómenos, además de que facilita la comparación entre estudios similares. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p. 15)

Para este análisis, se usó el programa aplicativo estadístico SPSS.

#### **3.1.2. Método cualitativo**

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), “este método utiliza la recolección y el análisis de los datos para afinar las preguntas de investigación o revelar nuevas interrogantes en el proceso de interpretación” (p. 7).

“Este enfoque busca principalmente, la dispersión o expansión de los datos e información” (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p. 10).

### **3.1.3. Investigación no experimental**

El diseño de investigación es no experimental, puesto que solo se observará “el fenómeno de estudio tal como se da en su contexto natural, mas no se manipulará variable alguna. El diseño también es transversal, pues la información se recolectará en un punto del tiempo. Es de tipo correlacional y descriptivo” (Hernández, 2010, p. 152).

### **3.1.4. Diseño transversal o transaccional**

“Este tipo de diseño se enfoca en recolectar datos en un solo momento, en un tiempo único” (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p. 154).

“Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Es como tomar una fotografía de algo que sucede” (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p. 154).

“El propósito de este diseño es comenzar a conocer una variable o un conjunto de variables, una comunidad, un contexto, un evento, una situación. Se trata de una exploración inicial en un momento específico” (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p. 155).

### **3.1.5. Investigación correlacional**

En el método correlacional se puede identificar la relación que existe entre dos o más variables y observar las variaciones en las mismas para saber si aparecen juntas. En este método, los cálculos estadísticos se utilizan a partir de medidas de factores para relacionarlas entre sí; también puede incluir control de variables para obtener resultados más válidos. Este método es empleado cuando no se pueda utilizar el método experimental porque la variable a estudiar es un concepto hipotético, por lo que no puede ser operado empíricamente.

### **3.1.6. La investigación descriptiva**

También llamada investigación estadística, tiene como finalidad describir los datos y debe tener un impacto en la vida de la gente alrededor del estudio. Su objetivo principal es “llegar a conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas. Recoge información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren” (Hernández, 2010, p. 92).

## **3.2. Método de Investigación**

Para este estudio, se utilizó el método de inducción, observación, análisis y síntesis.

### **3.3. Universo o Población de Estudio**

Para Díaz (n.d.), la población está compuesta por las personas, objetos, organismos, historias clínicas, que participan del fenómeno que fue definido y delimitado en el análisis del problema de investigación. Y tiene la característica de ser estudiada, medida y cuantificada. También se le conoce como universo. (p. 4)

La empresa concesionaria de alimentos actualmente tiene 40 colaboradores activos en planilla, entre empleado, obreros, y la gerencia. Es considerada como una empresa pequeña, debidamente registrada como Pyme.

### **3.4. Tamaño de la población**

La muestra se tomó usando el método del censo y estuvo conformada por todos los colaboradores (cuarenta) de la empresa.

#### ***Selección de muestra***

La selección de la muestra se realizó por el método del censo y se llevó a cabo en el mes de junio de 2017. Por la naturaleza del estudio planteado, la población objetiva es heterogénea y está compuesta por los cuarenta colaboradores que trabajan en la ciudad de Cerro de Pasco como centro de operaciones.

### 3.5. Técnicas de Recolección de Datos

Para el caso de la recolección de datos, se aplicó a 40 colaboradores el cuestionario de 38 preguntas cualitativas, clasificadas cada una de ellas según la escala de Likert.

### 3.6. Fiabilidad del instrumento

Para medir la fiabilidad del instrumento, se utilizó el coeficiente de Alfa de Cronbach. De un total de 40 casos estudiados, el coeficiente de Alfa de Cronbach es 0.859, lo que permite afirmar que el cuestionario posee una alta confiabilidad.

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,859	38

**Tabla 1. Fiabilidad del instrumento**

*Fuente.* Elaboración Propia

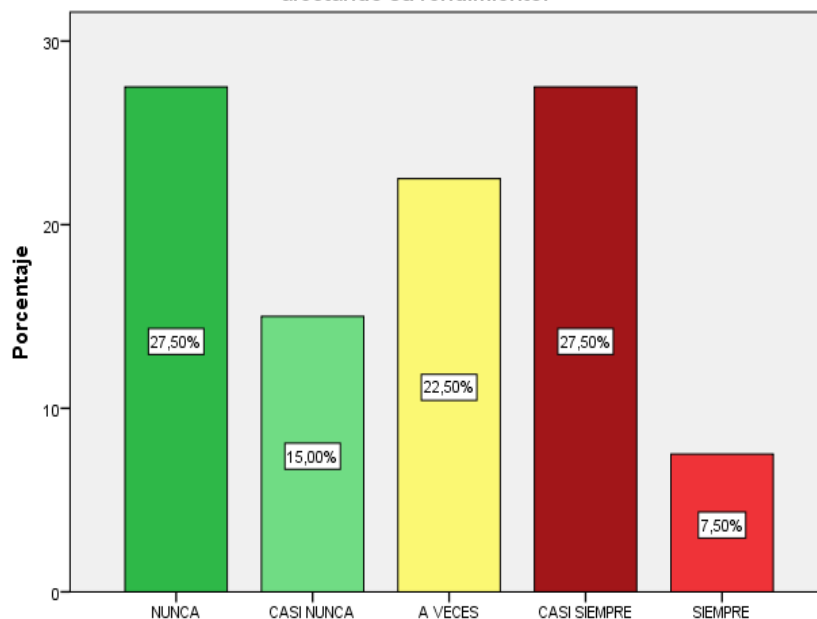
## CAPITULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN

### 4.1 Análisis, Interpretación y Discusión de Resultados

Para esta etapa, se usó el programa estadístico SPSS (Statistics Package for the Social Sciences) en su versión 22.0. Luego se procedió a realizar las tablas de frecuencias con sus respectivas figuras con la finalidad de poder obtener un mejor resultado de las encuestas aplicadas, así como facilitar el contraste de la hipótesis planteada bajo el método procesamiento de información y uso de aplicativos para la respectiva validación.

A continuación, se mostrará cada uno de los cuadros con su respectiva figura.

1.- Se siente constantemente tenso en su centro de trabajo y, cree que esto está afectando su rendimiento.

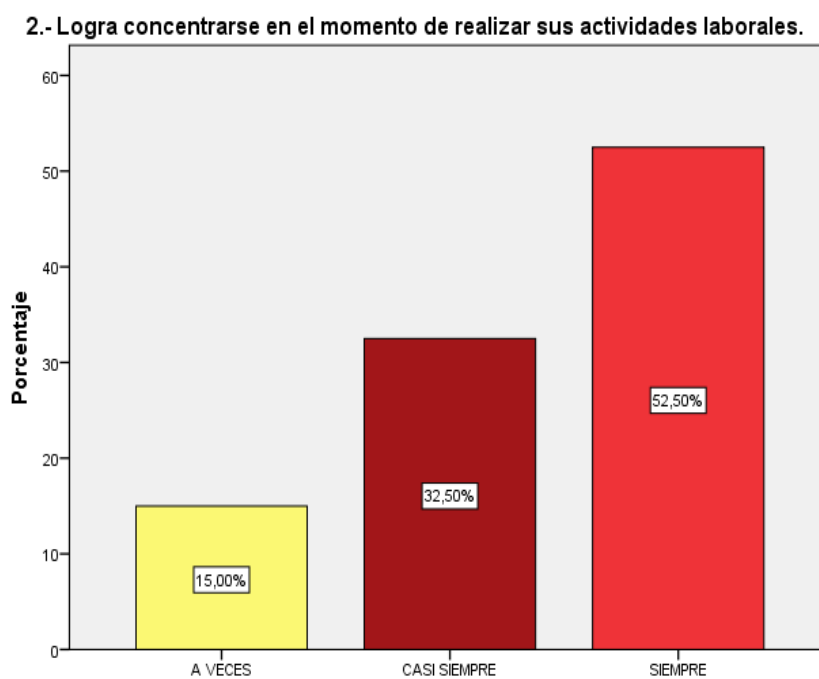




**Figura 16. Resultado del Ítem 1**

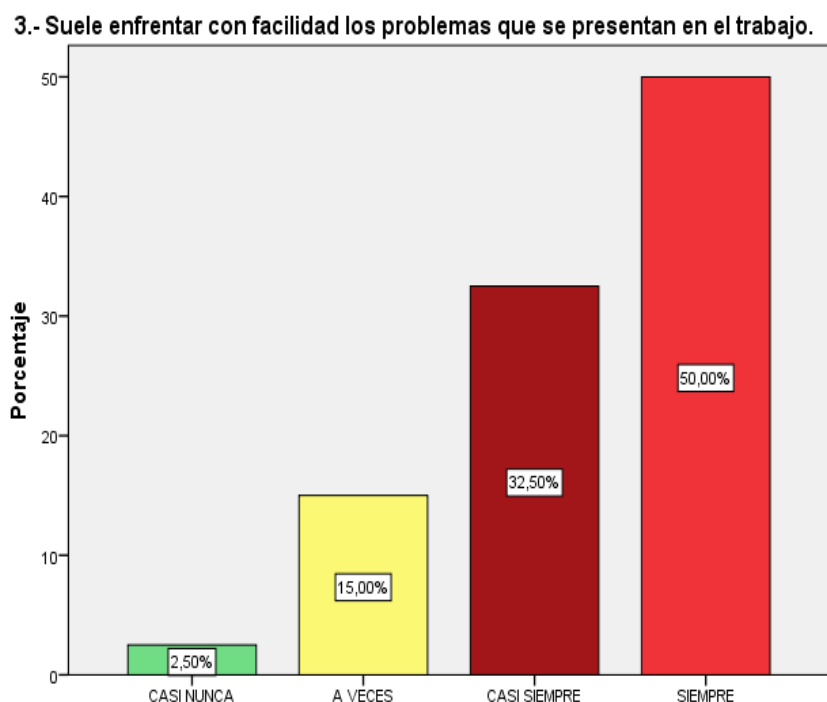
Fuente. Elaboración Propia

El 35% de un total de 40 trabajadores de la empresa estudiada manifestaron que siempre o casi siempre se siente tenso en su centro de trabajo y considera que esto afecta su rendimiento. Asimismo, el 65% expresaron lo contrario, puesto que nunca, casi nunca o sólo a veces se siente tenso.

**Figura 17. Resultado del Ítem 2**

Fuente. Elaboración Propia

El 85% de un total de 40 trabajadores de la empresa manifestaron que siempre o casi siempre logra concentrarse en el momento de realizar sus actividades laborales. Asimismo, el 15% declaró que sólo a veces logra concentrarse en sus actividades.

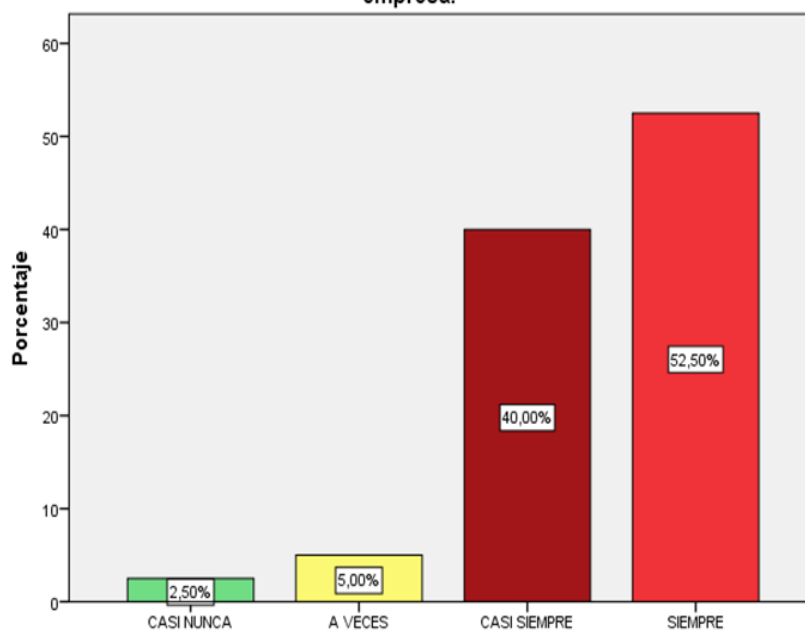


**Figura 18. Resultado del Ítem 3**

*Fuente.* Elaboración Propia

El 80% de un total de 40 trabajadores de la empresa manifestaron que siempre o casi siempre suele enfrentar con facilidad los problemas que se presentan en el trabajo. Asimismo, el 20% declara que sólo a veces o casi nunca logra enfrentar con facilidad los problemas en la empresa.

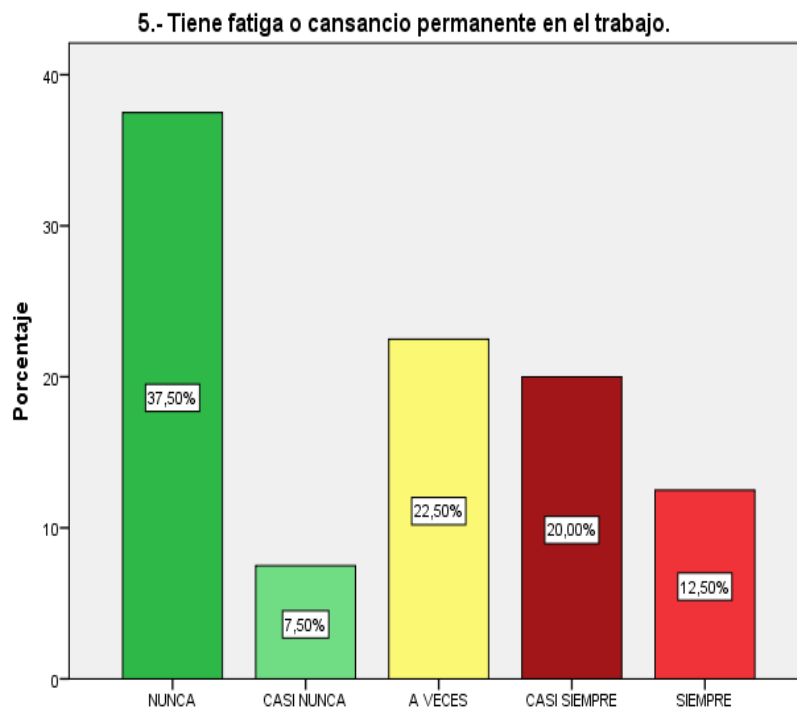
**4.- Realizas con agrado tus actividades y funciones encomendadas por tu empresa.**



**Figura 19. Resultado del Ítem 4**

*Fuente.* Elaboración Propia

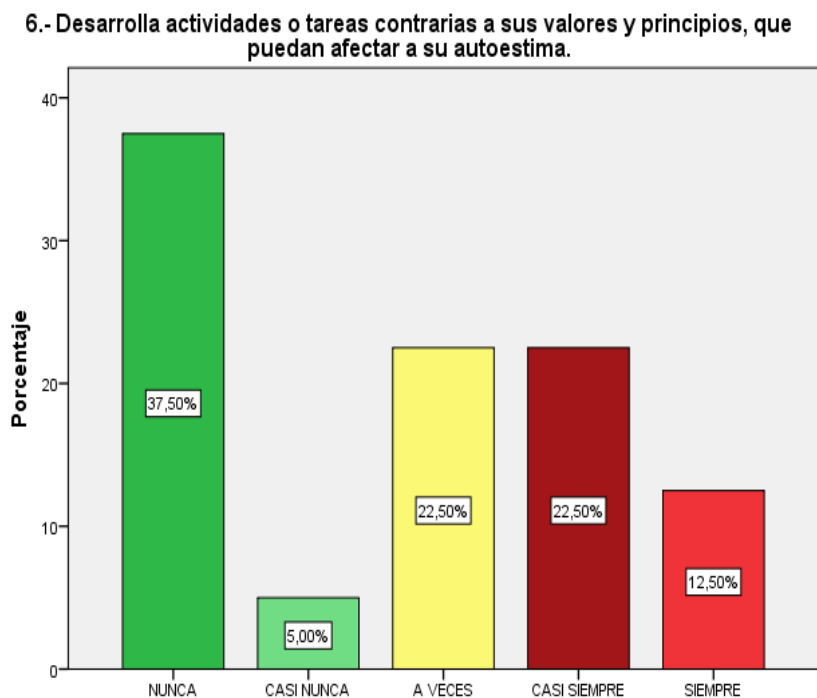
El 90% de un total de 40 trabajadores de la empresa manifestaron que siempre o casi siempre realiza con agrado sus actividades y funciones encomendadas por la empresa. Asimismo, sólo el 10% declaró que a veces o casi nunca realiza con agrado sus actividades y funciones laborales.



**Figura 20. Resultado del Ítem 5**

*Fuente.* Elaboración Propia

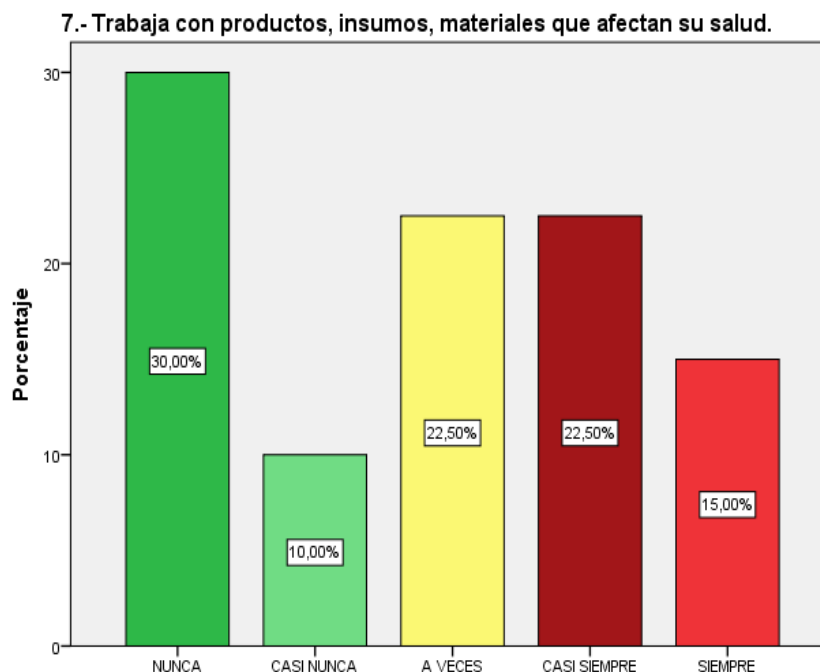
El 67.5% de un total de 40 trabajadores de la empresa manifestaron que nunca, casi nunca o sólo a veces presenta fatiga o cansancio permanente en el trabajo. Asimismo, el 32.5% declaró que siempre o casi siempre presenta fatiga en el centro de laborales.



**Figura 21. Resultado del Ítem 6**

*Fuente.* Elaboración Propia

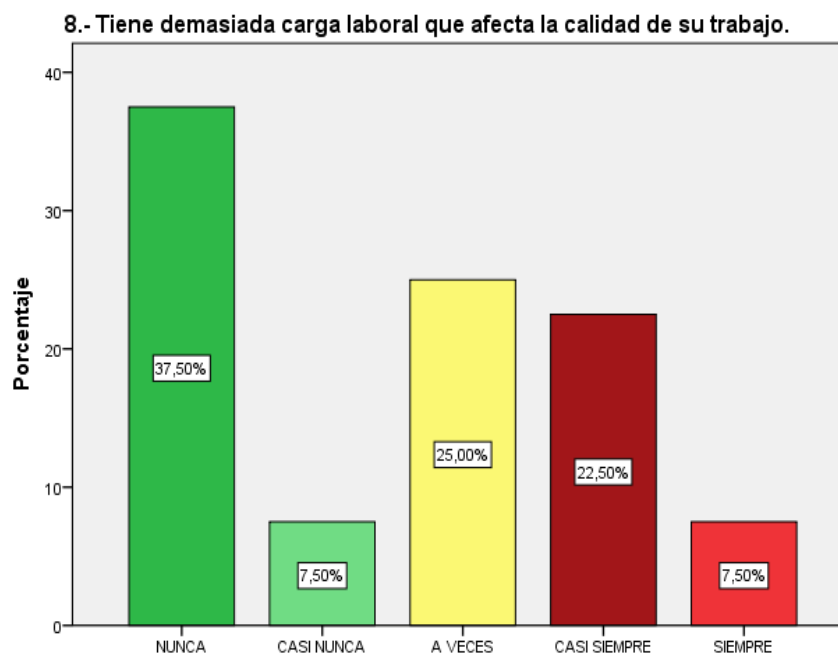
El 65% de un total de 40 trabajadores de la empresa manifestaron que nunca, casi nunca o sólo a veces desarrolla actividades o tareas contrarias a sus valores y principios, que puedan afectar a su autoestima. Asimismo, el 35% señaló que siempre o casi siempre desarrolla actividades o tareas contrarias a sus valores y principios, que puedan afectar a su autoestima. Éste índice es bastante debe ser de alta atención para la entidad si desea retener a largo plazo el talento con el que cuenta la empresa.



**Figura 22. Resultado del Ítem 7**

*Fuente.* Elaboración Propia

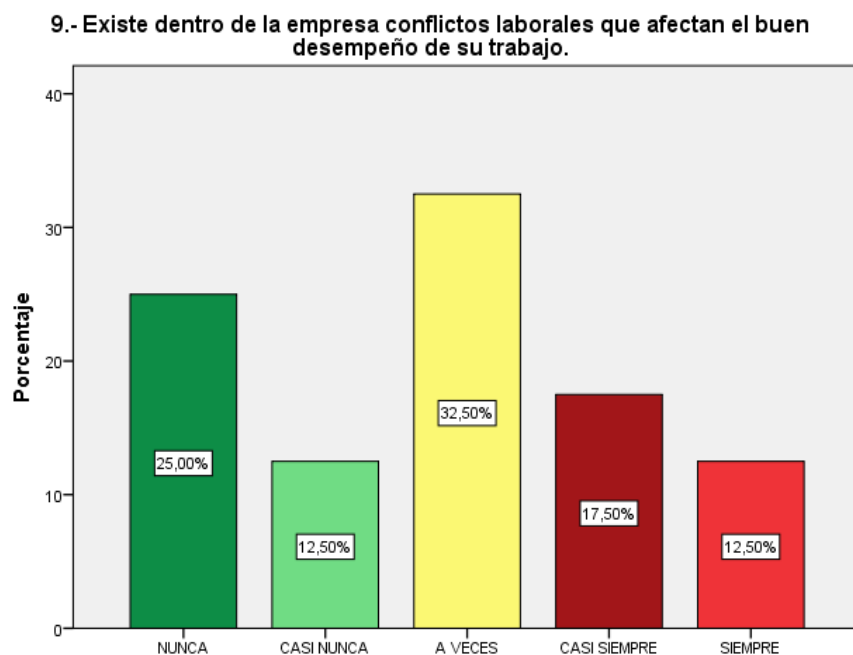
El 62.5% de un total de 40 trabajadores de la empresa manifestaron que nunca, casi nunca o sólo a veces trabaja con productos, insumos, materiales que afectan su salud. Asimismo, el 37.5% señaló que siempre o casi siempre trabaja con productos, insumos, materiales que afectan su salud. De esta manera, se debe poner atención en esta variable para poder realizar las mejoras correspondientes en los materiales a utilizar y en los procedimientos adecuados para su uso a fin de que los trabajadores se sientan cómodos en su centro de labores.



**Figura 23. Resultado del Ítem 8**

*Fuente.* Elaboración Propia

El 30% de un total de 40 trabajadores de la empresa manifestaron que siempre o casi siempre tiene demasiada carga laboral que afecta la calidad de su trabajo. Asimismo. El 70% señalaron que nunca, casi nunca o sólo a veces tiene demasiada carga laboral que afecta la calidad de su trabajo.



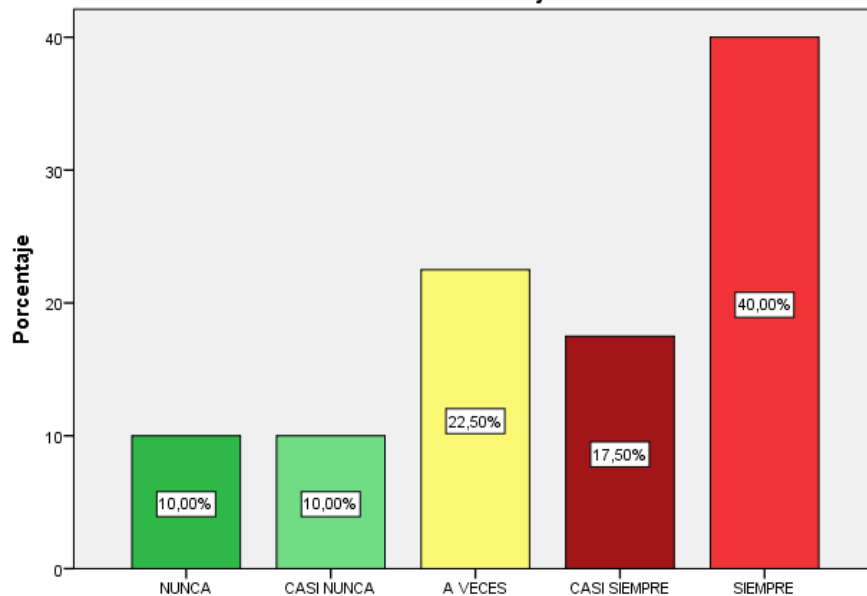
**Figura 24. Resultado del Ítem 9**

*Fuente.* Elaboración Propia

Se puede apreciar que el 70% de un total de 40 trabajadores de la empresa señalaron que nunca, casi nunca o sólo a veces existe dentro de la empresa conflictos laborales que afecten el buen desempeño de su trabajo. Sin embargo, un 30% manifestaron que sí existen conflictos que afectan el buen desempeño; de esta manera, se debe identificar qué agentes y circunstancias están generando éstos conflictos a fin de mitigarlos.



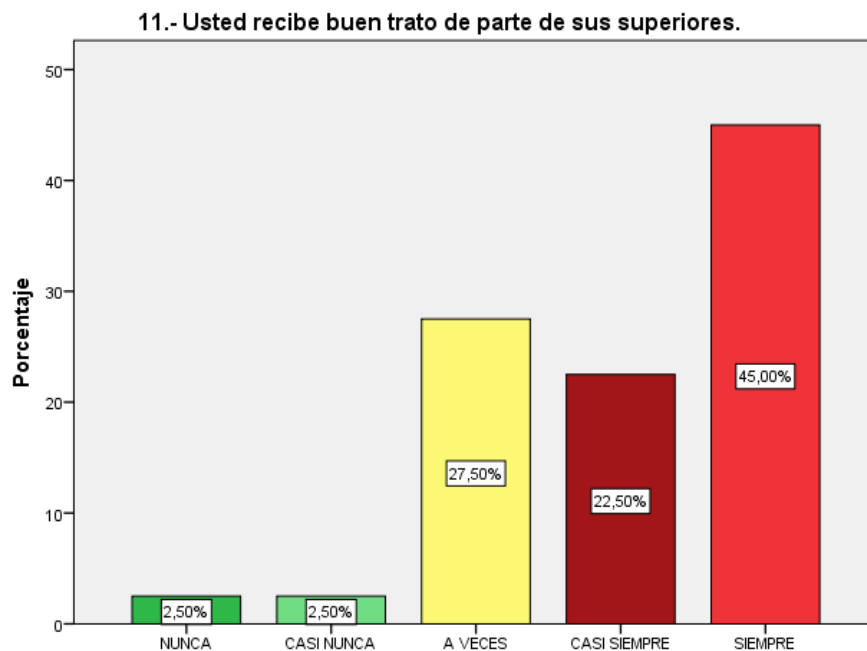
10.- Tienes libertad para tomar decisiones y para realizar tus actividades diarias en tu centro de trabajo.



**Figura 25. Resultado del Ítem 10**

*Fuente.* Elaboración Propia

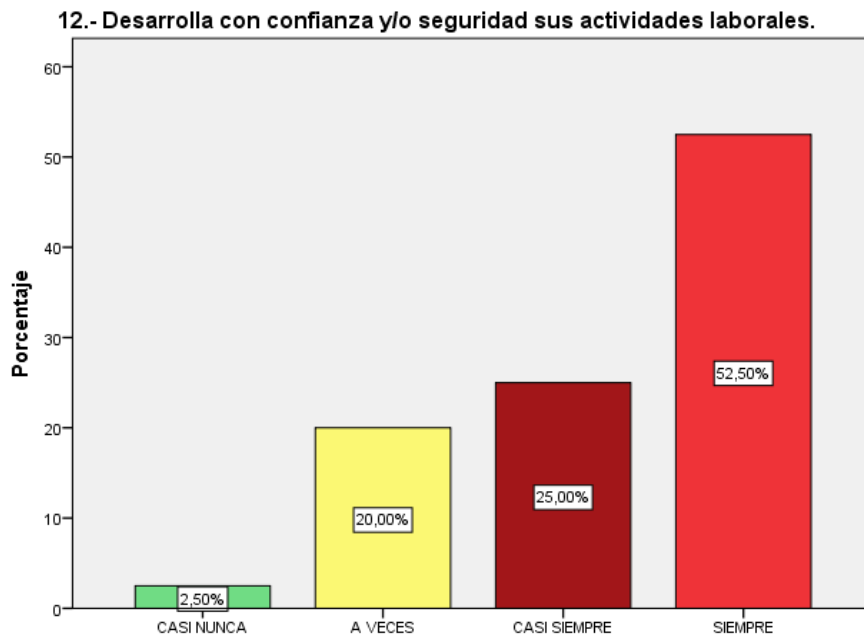
Sólo el 43.5% de un total de 40 trabajadores de la empresa señalaron que tiene libertad para tomar decisiones y para realizar sus actividades diarias. Asimismo, más de la mitad de los encuestados 56.5% manifestaron que no cuentan con libertad de poder tomar decisiones y realizar sus actividades en la empresa.



**Figura 26. Resultado del Ítem 11**

*Fuente.* Elaboración Propia

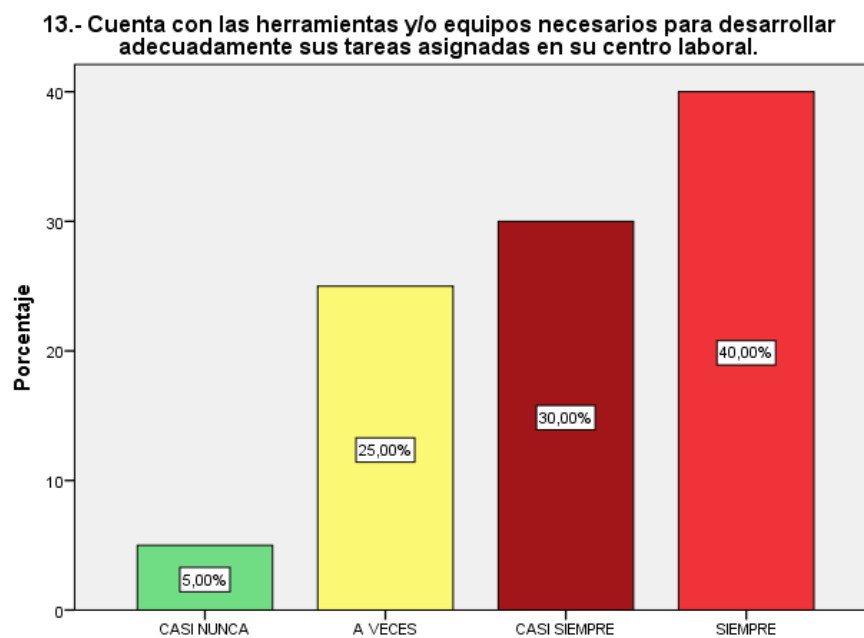
Se puede observar que sólo el 32.5% de un total de 40 trabajadores de la empresa manifestaron que recibe buen trato de sus superiores. Asimismo, la gran mayoría 67.5% declararon que no recibe buen trato de sus superiores. Este factor es bastante preocupante para el clima laboral en la empresa.



**Figura 27. Resultado del Ítem 12**

*Fuente.* Elaboración Propia

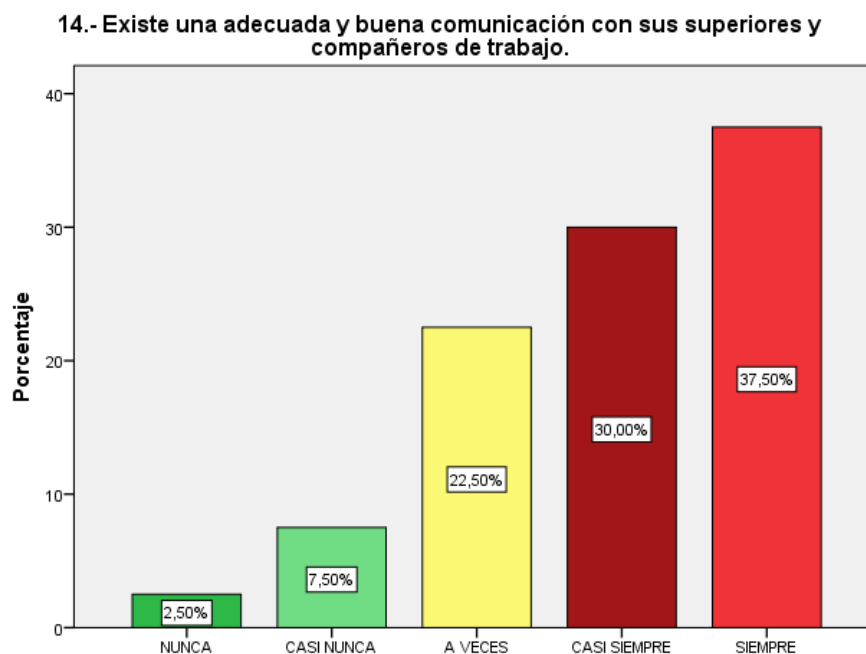
El 77.5% de un total de 40 trabajadores de la empresa manifestaron que desarrolla con confianza y/o seguridad sus actividades laborales. Asimismo, el 22.5% señalaron que no realiza sus actividades con confianza y seguridad, lo cual puede afectar la eficacia de las labores realizadas.



**Figura 28. Resultado del Ítem 13**

*Fuente.* Elaboración Propia

El 30% de un total de 40 trabajadores de la empresa manifestaron que cuentan con las herramientas y/o equipos necesarios para desarrollar adecuadamente sus tareas asignadas en la empresa. Asimismo, el 70% señalaron que no cuenta con lo necesario para realizar adecuadamente con sus funciones y actividades.

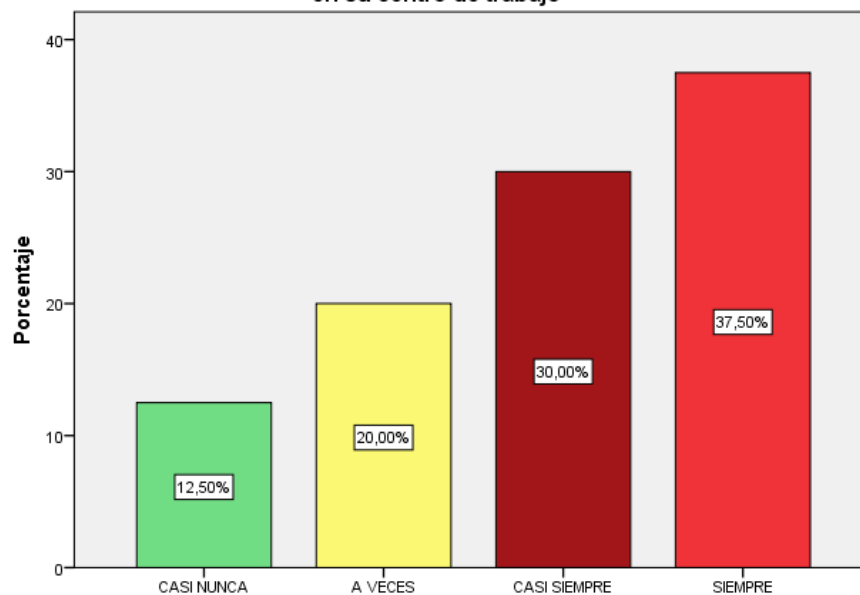


**Figura 29. Resultado del Ítem 14**

*Fuente.* Elaboración Propia

El 32.5% de un total de 40 trabajadores de la empresa manifestaron que existe una adecuada y buena comunicación con sus superiores y compañeros del trabajo. Asimismo, el 67.5% señalaron lo contrario al establecer que sí existe una buena comunicación.

15.- Sus superiores le delegan actividades y funciones de la manera adecuada, en su centro de trabajo

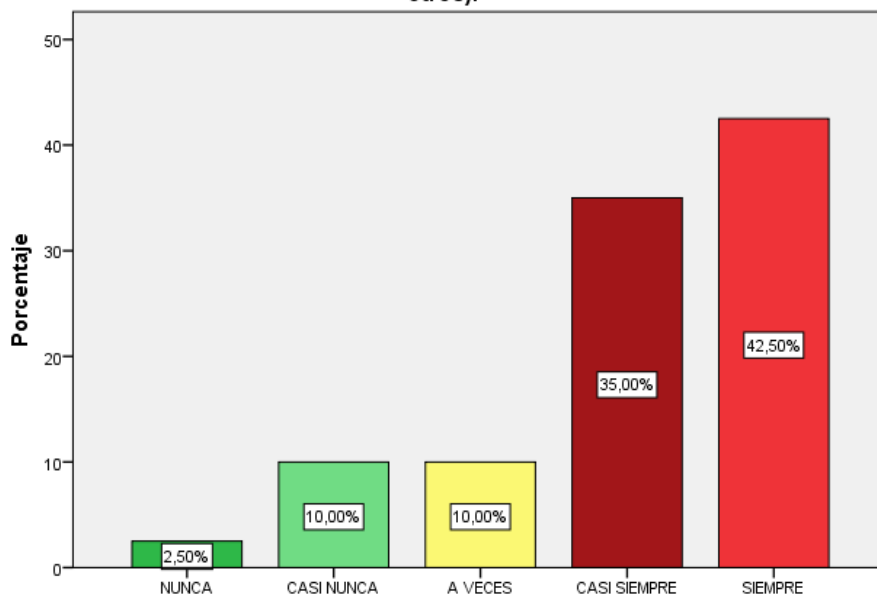


**Figura 30. Resultado de la Pregunta 15**

*Fuente.* Elaboración Propia

El 32.5% de un total de 40 trabajadores de la empresa manifestaron que nunca o casi nunca sus superiores delegan actividades y funciones de la manera adecuada. El restante 67.5% señalaron lo contrario al establecer que no hay una adecuada delegación por parte de sus superiores.

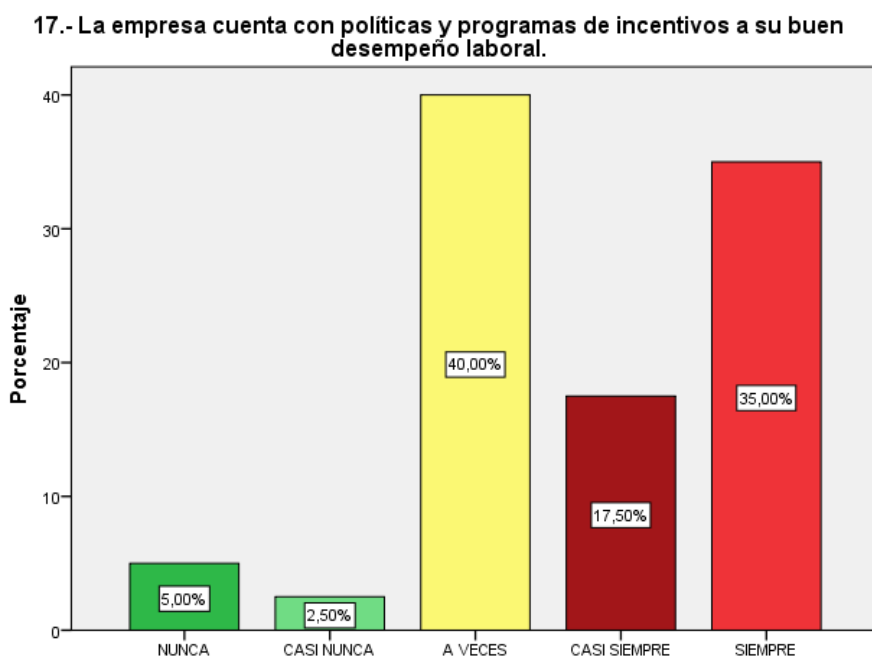
16.- Las condiciones físicas de tu centro de trabajo, son adecuadas para realizar tus tareas asignadas (iluminación, ventilación, ruido, higiene, ergonómico, entre otros).



**Figura 31. Resultado del Ítem 16**

*Fuente.* Elaboración Propia

El 22.5% de un total de 40 trabajadores de la empresa manifestaron que las condiciones físicas de la empresa son adecuadas para realizar sus tareas asignadas. Sin embargo, la mayoría con 77.5% manifestaron que la empresa no cuenta con las condiciones físicas adecuada para la realización óptima de sus labores.

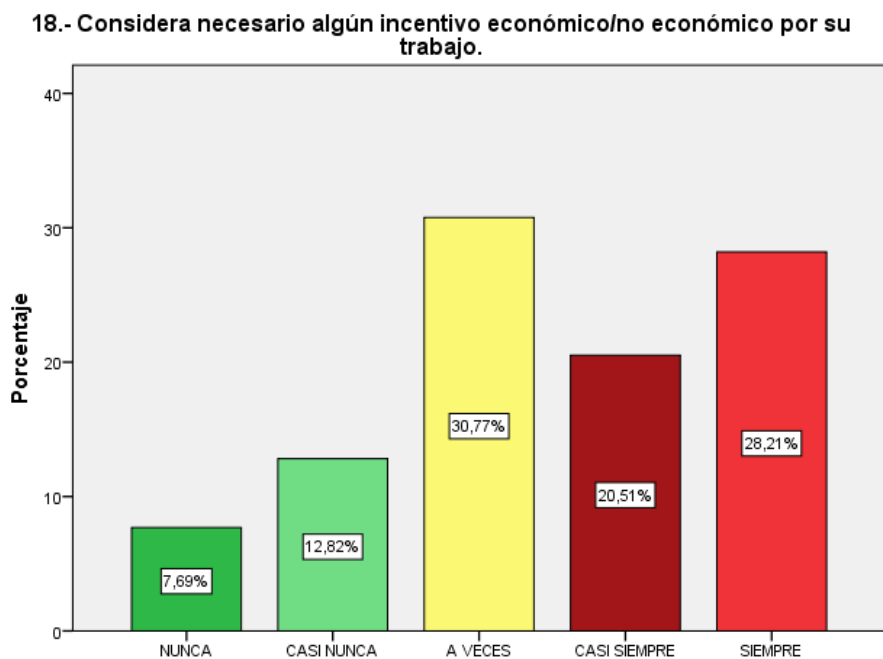


**Figura 32. Resultado del Ítem 17**

*Fuente.* Elaboración Propia

El 47.5% de un total de 40 trabajadores de la empresa manifestaron que nunca, casi nunca o sólo a veces la empresa cuenta con políticas y programas de incentivos a su buen desempeño. Asimismo, el 52.5% que no se cuenta con políticas y programas de incentivos por su buen desempeño laboral.



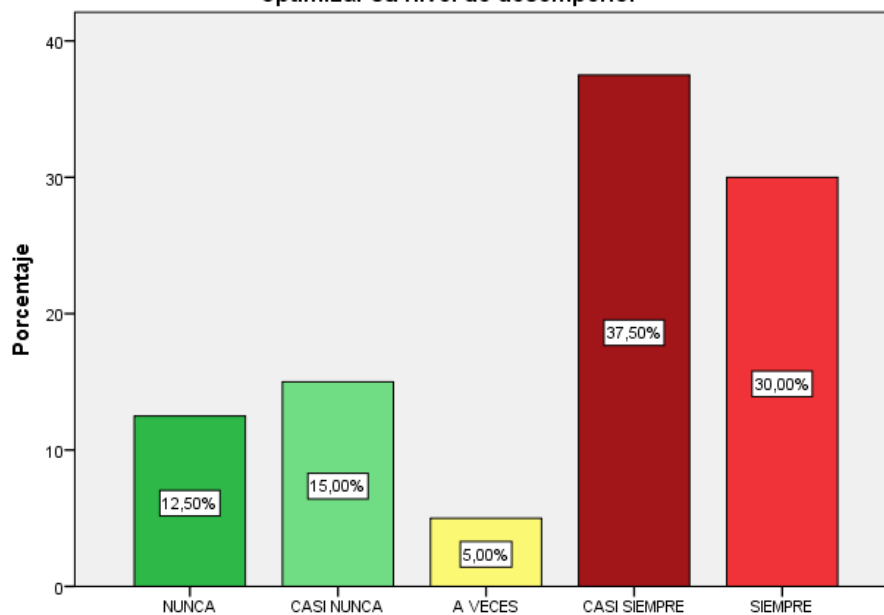


**Figura 33. Resultado del Ítem 18**

*Fuente.* Elaboración Propia

El 51.5% de un total de 40 trabajadores de la empresa manifestaron que nunca, casi nunca o sólo a veces considera necesario algún incentivo económico/no económico en su trabajo. Asimismo, el 59.5% manifestó que siempre o casi siempre es necesario algún incentivo económico/no económico por su trabajo.

19.- Tu centro de trabajo periódicamente realiza la capacitación al personal para optimizar su nivel de desempeño.

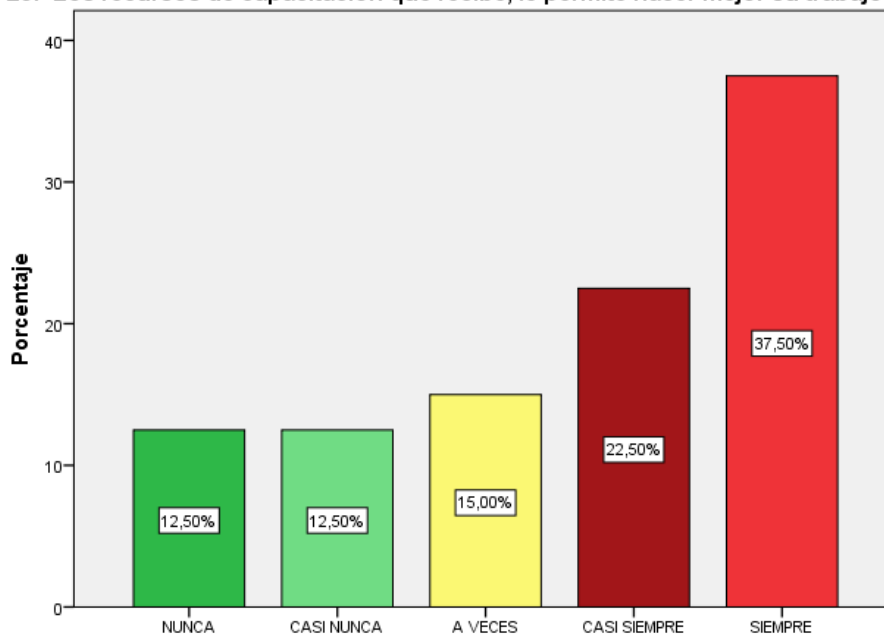


**Figura 34. Resultado del Ítem 19**

*Fuente.* Elaboración Propia

El 67.5% de un total de 40 trabajadores de la empresa manifestaron que siempre o casi siempre en su centro de trabajo periódicamente se realizan capacitaciones al personal para optimizar el nivel de desempeño. Asimismo, el restante 32.5% consideraron que nunca, casi nunca o sólo a veces se realizan estas capacitaciones.

20.- Los recursos de capacitación que recibe, le permite hacer mejor su trabajo.

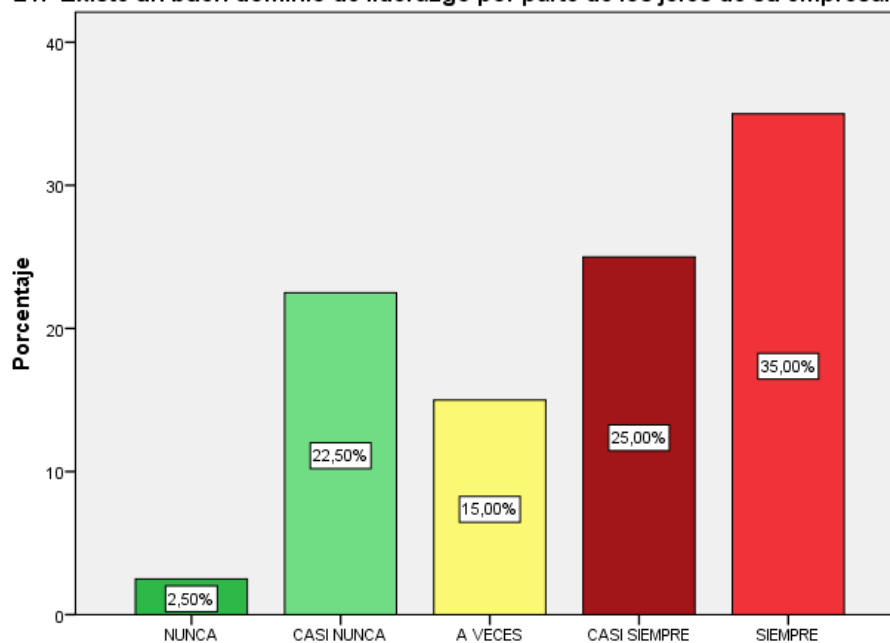


**Figura 35. Resultado del Ítem 20**

*Fuente.* Elaboración Propia

El 40% de un total de 40 trabajadores de la empresa manifestaron que la capacitación que recibe nunca, casi nunca o sólo a veces le permite hacer mejor su trabajo. El restante 60% sí consideraran que realiza mejor su trabajo con la capacitación recibida.

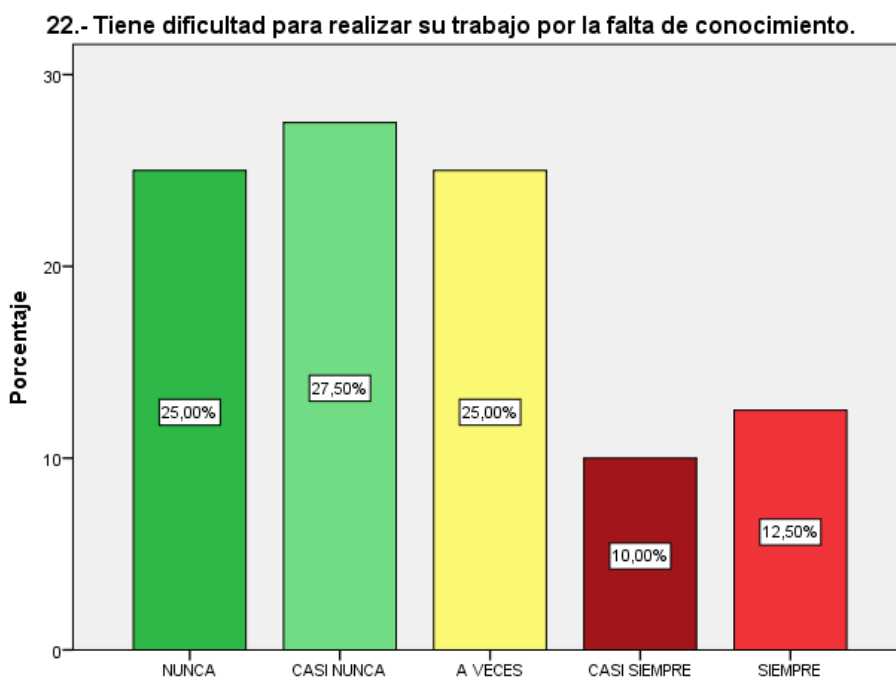
21.- Existe un buen dominio de liderazgo por parte de los jefes de su empresa.



**Figura 36. Resultado del Ítem 21**

*Fuente.* Elaboración Propia

El 40% de un total de 40 trabajadores de la empresa manifestaron que sus jefes nunca, casi nunca o solo a veces sus jefes tienen un buen dominio del liderazgo en la empresa. Por otro lado, el 60% consideran que siempre o casi siempre los jefes tienen un buen liderazgo.

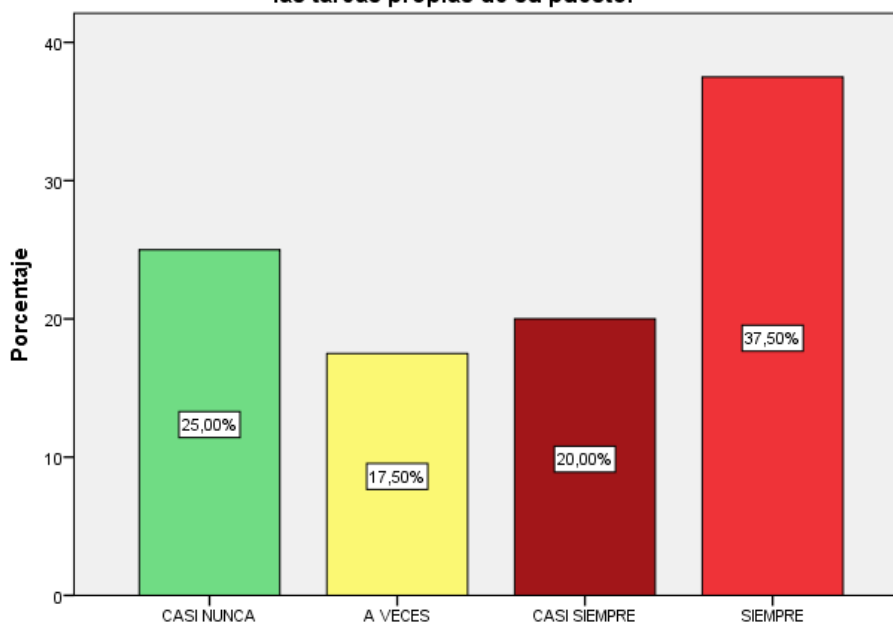


**Figura 37. Resultado del Ítem 22**

*Fuente.* Elaboración Propia

El 77.5% de un total de 40 trabajadores de la empresa manifestaron que nunca, casi nunca o sólo a veces tienen dificultad para realizar su trabajo por falta de conocimiento. Sin embargo, un 22,5% consideran que siempre o casi siempre tienen dificultad para realizar sus actividades por falta de conocimiento.

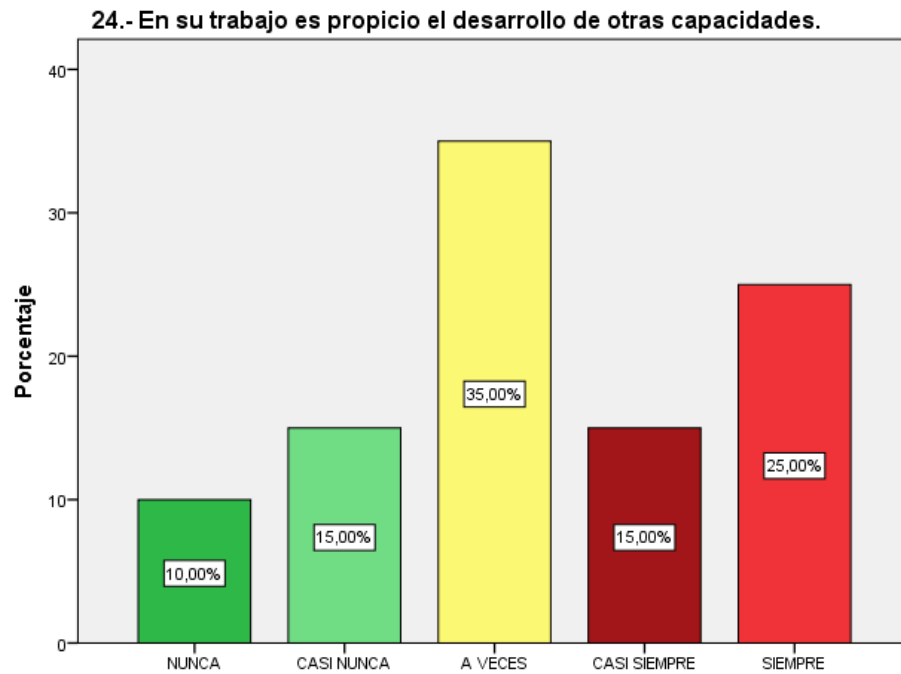
23.- Considera que tiene los conocimientos necesarios y suficientes para realizar las tareas propias de su puesto.



**Figura 38. Resultado del Ítem 23**

*Fuente.* Elaboración Propia

El 42.5% de un total de 40 trabajadores de la empresa manifestaron que casi nunca o sólo a veces tiene los conocimientos necesarios y suficientes para realizar las tareas propias de su puesto. Por otro lado, el 57.5% manifestaron que siempre o casi siempre tienen conocimientos necesarios y suficientes para sus labores.

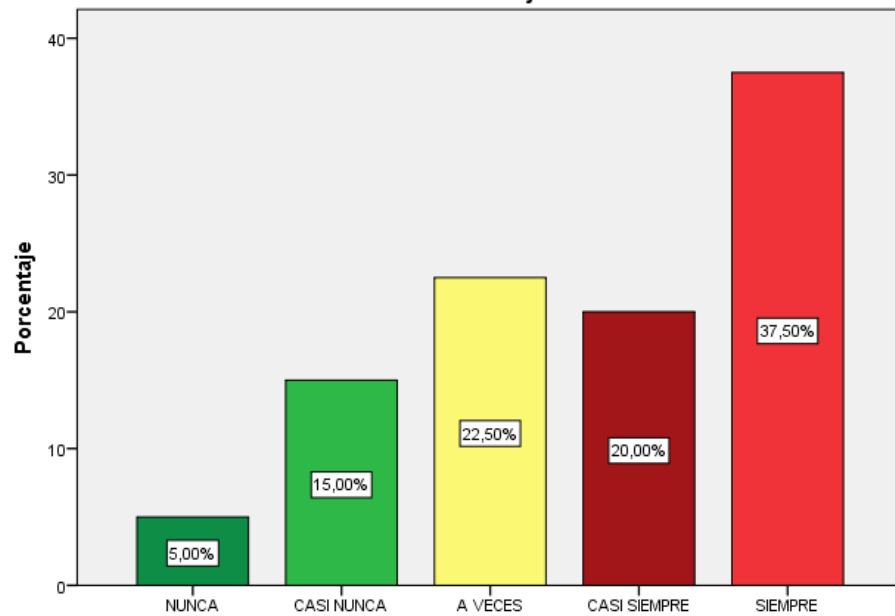


**Figura 39. Resultado del Ítem 24**

*Fuente.* Elaboración Propia

El 60% de un total de 40 trabajadores de la empresa manifestaron que en su trabajo nunca, casi nunca o sólo a veces es propicio el desarrollo de otras capacidades. Asimismo, 40% consideran que siempre o casi siempre es propicio el desarrollo de otras capacidades.

**25.- Las condiciones físicas de la empresa te permiten realizar con eficiencia y eficacia tu trabajo.**

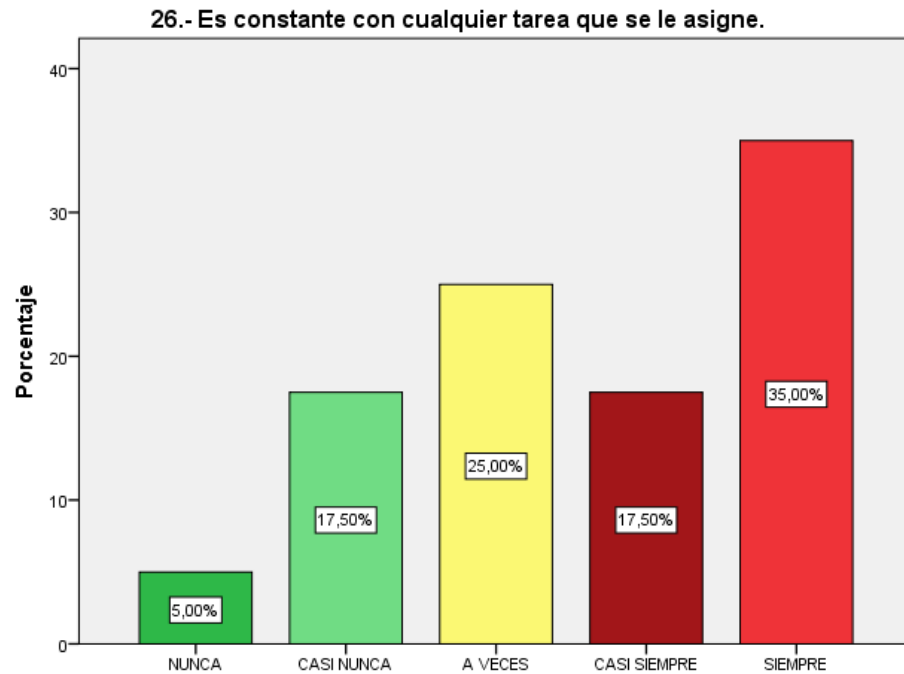


**Figura 40. Resultado del Ítem 25**

*Fuente.* Elaboración Propia

El 42,5% de un total de 40 trabajadores de la empresa manifestaron que nunca, casi nunca o sólo a veces las condiciones físicas de la empresa le permiten realizar con eficiencia y eficacia su trabajo. Asimismo, el grupo restante 57.5% manifestaron que siempre o casi siempre las condiciones físicas sí permiten realizar adecuadamente sus labores.

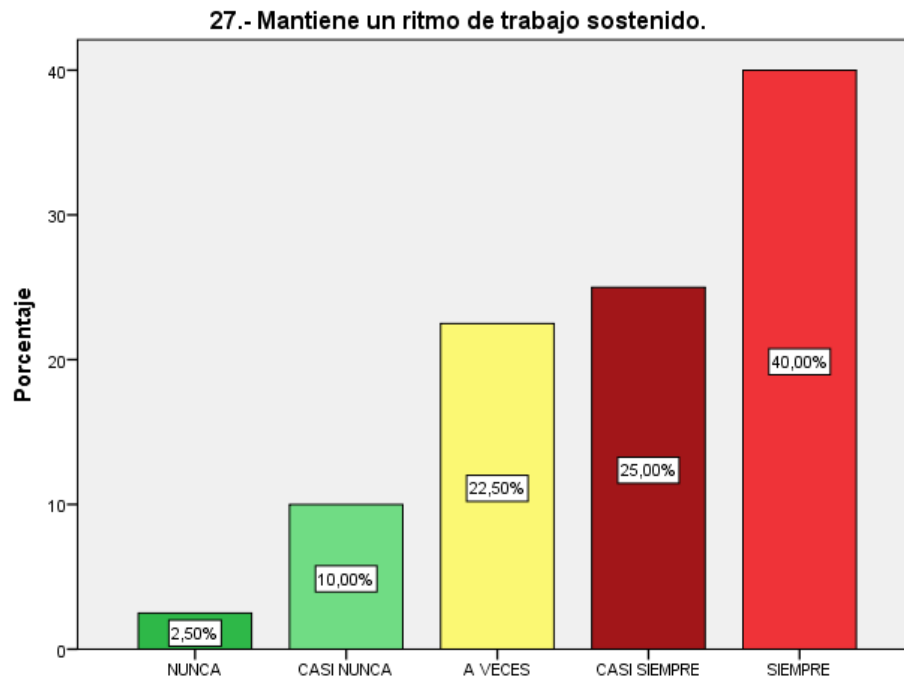




**Figura 41. Resultado del Ítem 26**

*Fuente.* Elaboración Propia

El 47.5% de un total de 40 trabajadores de la empresa manifestaron que nunca, casi nunca o sólo a veces es constante con cualquier tarea que se le asigne. Asimismo, el 52.5% respondieron que siempre o casi siempre es constante con sus tareas.

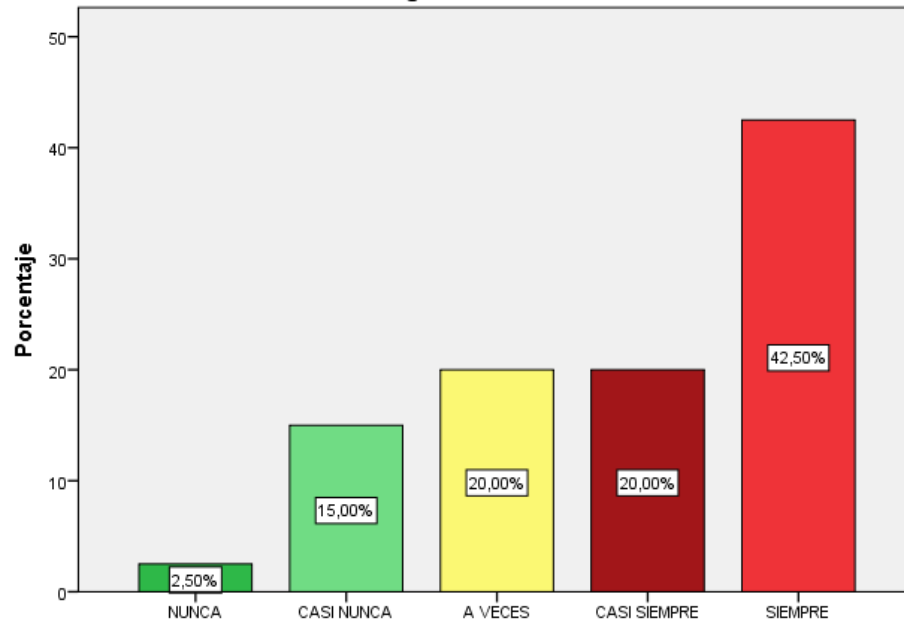


**Figura 42. Resultado del Ítem 27**

*Fuente.* Elaboración Propia

El 35% de un total de 40 trabajadores de la empresa manifestaron que nunca, casi nunca o sólo a veces mantiene un ritmo de trabajo sostenido. Asimismo, el 65% respondieron que siempre o casi siempre mantiene un ritmo de trabajo sostenido.

**28.- La empresa promueve el trabajo en equipo para mejorar los procesos de la organización.**

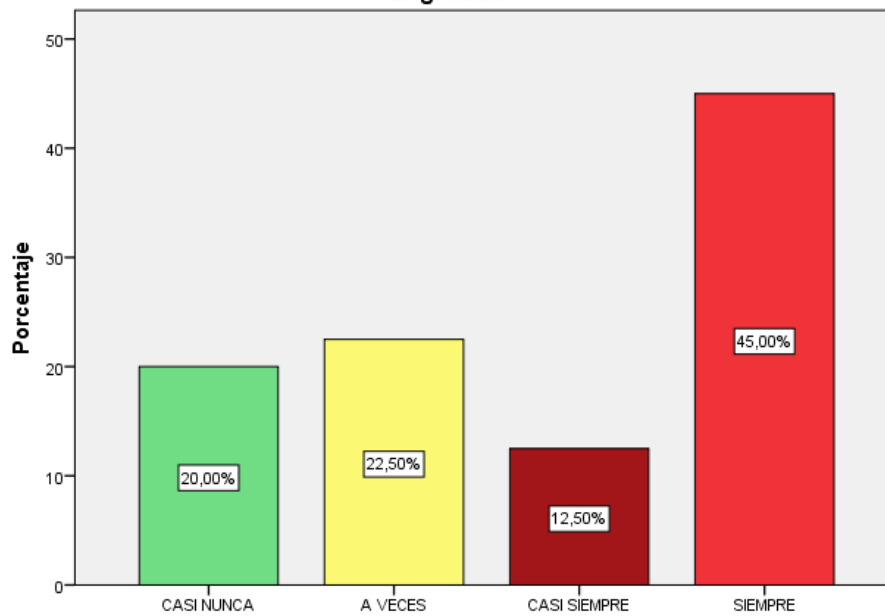


**Figura 43. Resultado del Ítem 28**

*Fuente.* Elaboración Propia

El 37.5% de un total de 40 trabajadores de la empresa manifestaron que nunca, casi nunca o sólo a veces la empresa promueve el trabajo en equipo para mejorar los procesos de la organización. Asimismo, el restante 62.5% consideró que siempre o casi siempre la empresa promueve el trabajo en equipo.

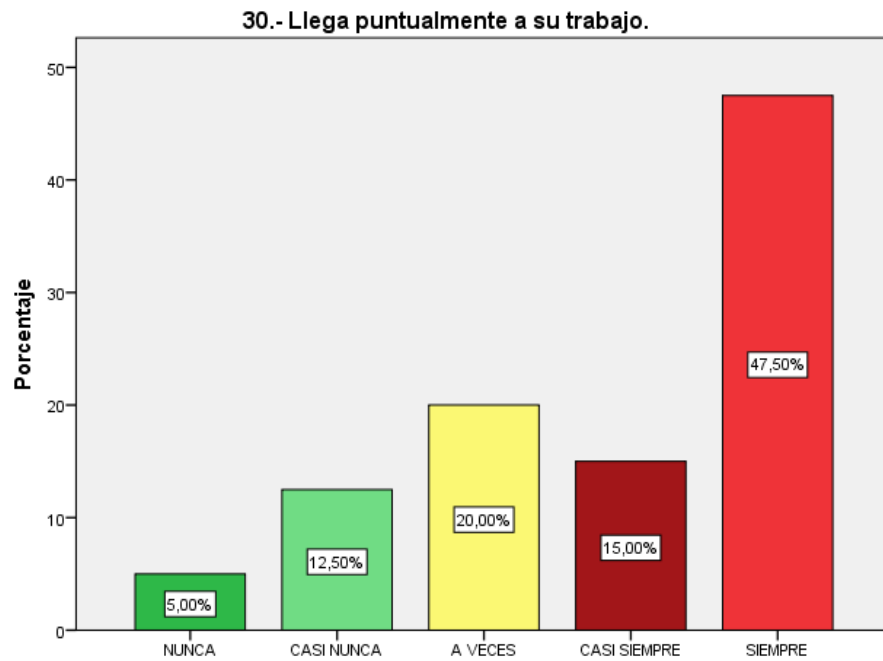
29.- Realizas con responsabilidad todas las tareas o actividades que le son asignadas.



**Figura 44. Resultado del Ítem 29**

*Fuente.* Elaboración Propia

El 42.5% de un total de 40 trabajadores de la empresa manifestaron que casi nunca o sólo a veces realiza con responsabilidad todas las tareas o actividades que le son asignadas. Asimismo, el 57.5% respondieron que siempre o casi siempre realiza todas sus tareas con responsabilidad.

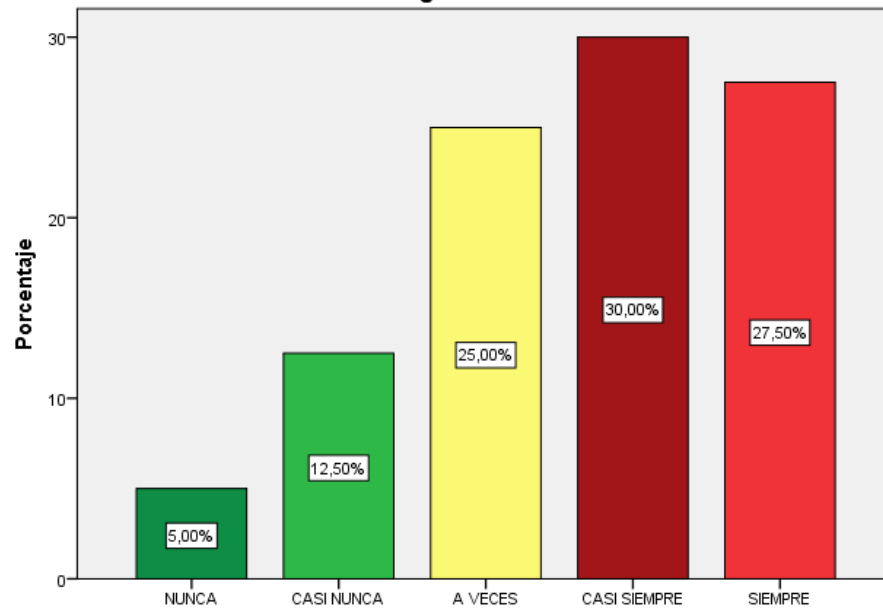


**Figura 45. Resultado del Ítem 30**

*Fuente.* Elaboración Propia

El 37.5% de un total de 40 trabajadores de la empresa manifestaron que nunca, casi nunca o sólo a veces llega puntualmente a su trabajo. Asimismo, el 62.5% señalaron que siempre o casi siempre llega puntualmente a su trabajo.

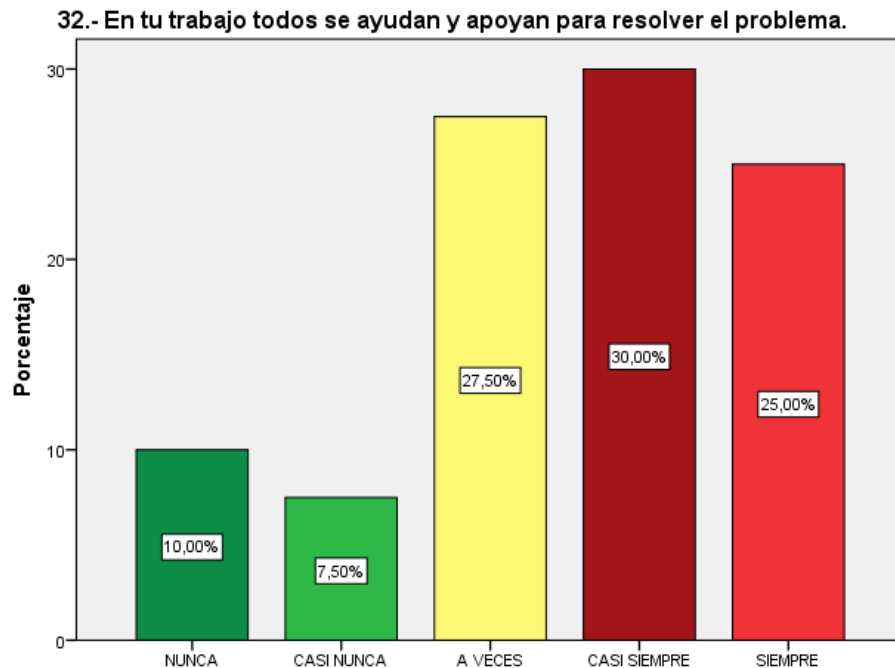
**31.- La empresa promueve y reconoce su creatividad en las actividades o tareas asignadas.**



**Figura 46. Resultado del Ítem 31**

*Fuente. Elaboración Propia*

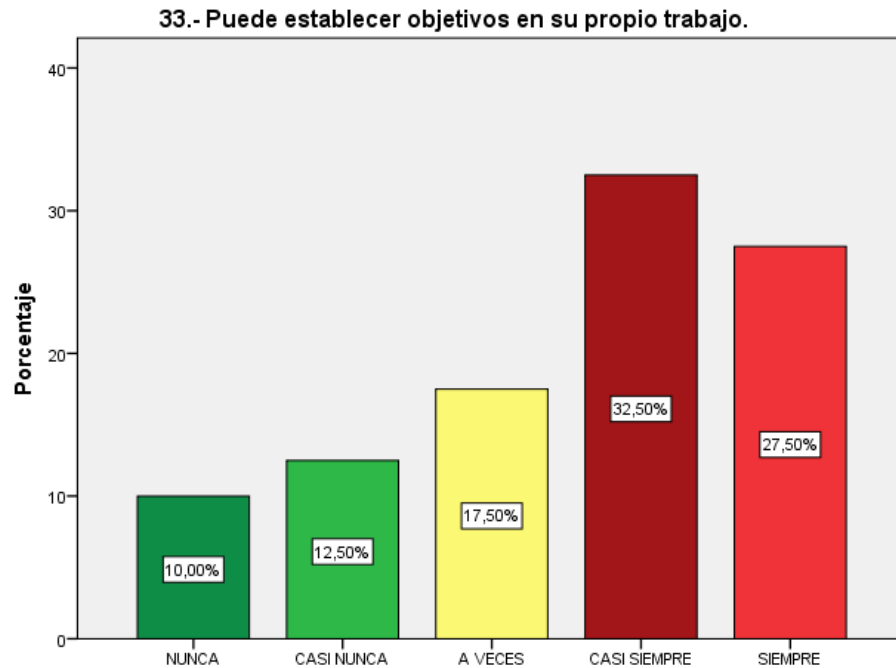
El 42,5% de un total de 40 trabajadores de la empresa manifestaron que nunca, casi nunca o sólo a veces la empresa promueve y reconoce su creatividad en las actividades o tareas asignadas. Asimismo, el 57,5% respondieron que siempre o casi siempre la empresa promueve y reconoce su creatividad en sus actividades y tareas asignadas.



**Figura 47. Resultado del Ítem 32**

*Fuente.* Elaboración Propia

El 45% de un total de 40 trabajadores de la empresa manifestaron que nunca, casi nunca o sólo a veces todos se ayudan y apoyan para resolver los problemas. Sin embargo, el 55% consideraron que siempre o casi siempre todos ayudan y apoyan para la resolución de problemas.

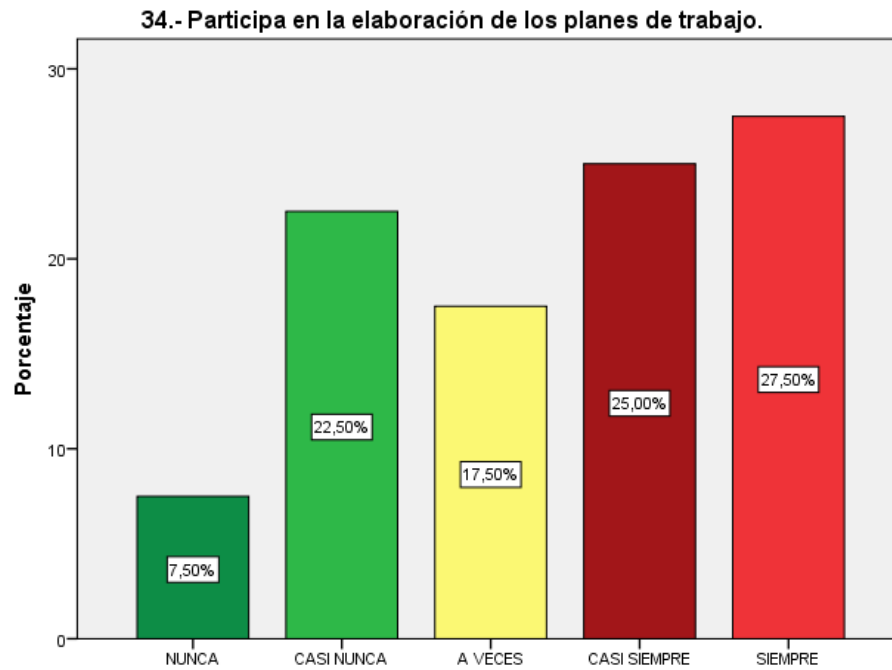


**Figura 48. Resultado del Ítem 33**

*Fuente.* Elaboración Propia

El 40% de un total de 40 trabajadores de la empresa manifestaron que en su trabajo nunca, casi nunca o sólo a veces puede establecer objetivos en su propio trabajo. Sin embargo, el 60% respondieron que siempre o casi siempre puede establecer objetivos en su propio trabajo.

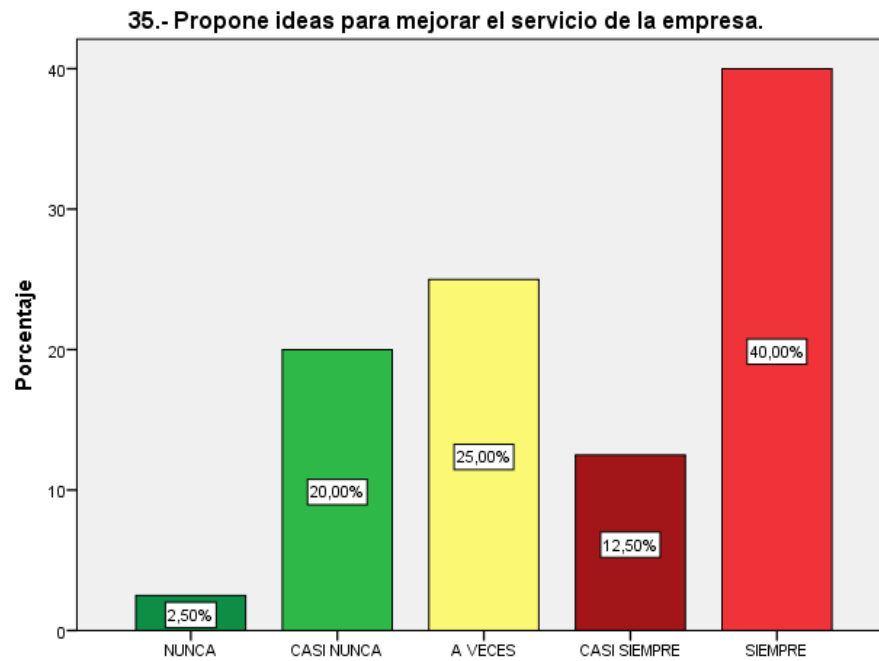




**Figura 49. Resultado del Ítem 34**

*Fuente.* Elaboración Propia

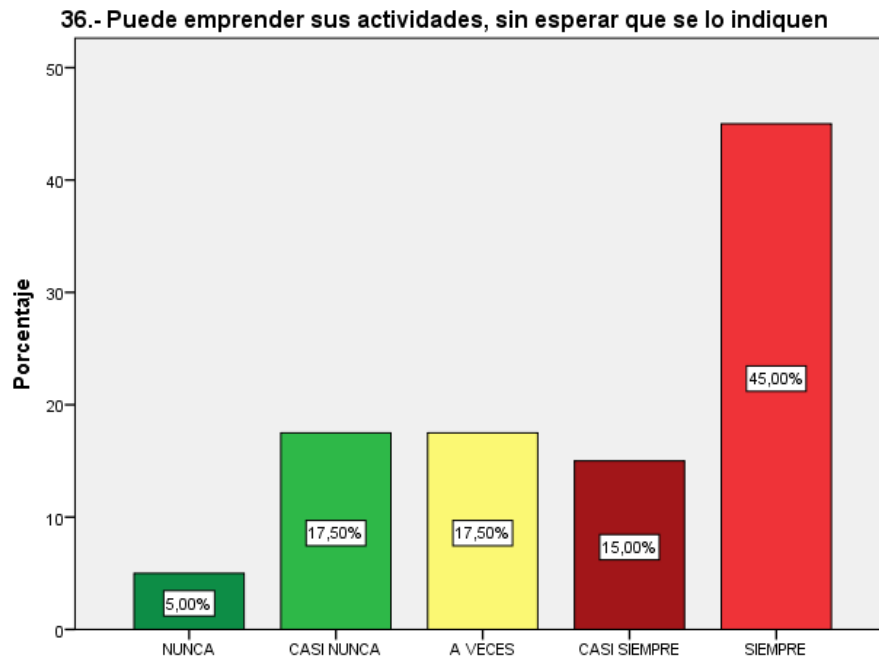
El 47.5% de un total de 40 trabajadores de la empresa manifestaron que nunca, casi nunca o sólo a veces participa en la elaboración de los planes de trabajo, en tanto el 52.5% señalaron que siempre o casi siempre participa en la elaboración de los planes de trabajo.



**Figura 50. Resultado del Ítem 35**

*Fuente.* Elaboración Propia

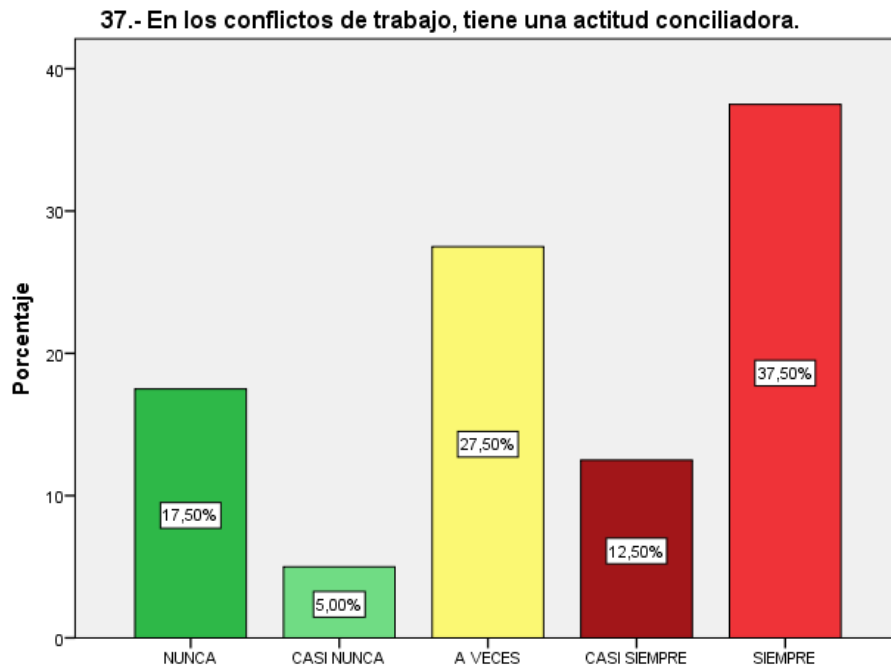
El 47.5% de un total de 40 trabajadores de la empresa manifestaron que nunca, casi nunca o sólo a veces propone ideas para mejorar el servicio de la empresa. Por otro lado, el 52.5% confirmaron que siempre o casi siempre propone ideas para mejorar el servicio de la empresa.



**Figura 51. Resultados del Ítem 36**

*Fuente.* Elaboración Propia

El 40% de un total de 40 trabajadores de la empresa manifestaron que nunca, casi nunca o sólo a veces puede emprender sus actividades, sin esperar que se lo indiquen. El restante 60% manifestaron que siempre o casi siempre puede emprender en sus actividades sin esperar alguna indicación para ello.



**Figura 52. Resultado del Ítem 37**

*Fuente.* Elaboración Propia

El 50% de un total de 40 trabajadores de la empresa manifestaron que nunca, casi nunca o sólo a veces tiene una actitud conciliadora en los conflictos en el trabajo. El restante 50% respondieron que siempre o casi siempre tiene una actitud conciliadora frente a los conflictos en su centro de trabajo.

## 4.2 Prueba de Hipótesis

### 4.2.1. Hipótesis general

H<sub>0</sub>: El estrés laboral no incide significativamente en el desempeño laboral de los colaboradores de una Empresa Concesionaria de Alimentos para Empresas Mineras- Año 2017.

H<sub>1</sub>: El estrés laboral sí incide significativamente en el desempeño laboral de los colaboradores de una Empresa Concesionaria de Alimentos para Empresas Mineras- Año 2017.

**Tabla 2. Prueba de chi-cuadrado para la Hipótesis General**

<b>Pruebas de chi-cuadrado</b>			
	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	28,799	8	,000
Razón de verosimilitud	30,367	8	,000
Asociación lineal por lineal	,852	1	,356
N de casos válidos	40		

*Fuente.* Elaboración Propia

La tabla № 1 muestra que el Chi cuadrado calculado es de 28,799. El valor del chi cuadrado crítico es de 9,49. Se rechaza la hipótesis  $H_0$  y se acepta  $H_1$ , por lo tanto, existe dependencia entre el estrés laboral y el desempeño laboral.

#### 4.2.2. Hipótesis específicas

##### 4.2.2.1. Hipótesis específica 1

$H_0$ : El factor organizacional no incide significativamente en el desempeño laboral de los colaboradores de una Empresa Concesionaria de Alimentos para Empresas Mineras- Año 2017.

$H_1$ : El factor organizacional sí incide significativamente en el desempeño laboral de los colaboradores de una Empresa Concesionaria de Alimentos para Empresas Mineras- Año 2017.

**Tabla 3. Prueba de chi-cuadrado para la Hipótesis Específica 1**

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	32,500	12	,001
Razón de verosimilitud	36,502	12	,000
Asociación lineal por lineal	8,890	1	,003
N de casos válidos	40		

*Fuente.* Elaboración Propia

La tabla Nº 2 muestra que el chi cuadrado calculado es de 32,5. El valor del chi cuadrado crítico es de 12,6. Se rechaza la hipótesis  $H_0$  y se acepta  $H_1$ , por lo tanto, existe dependencia entre el factor organizacional y el desempeño laboral.

#### 4.2.2.2. Hipótesis específica 2

$H_0$ : El factor individual no incide significativamente en el desempeño laboral de los colaboradores de una Empresa Concesionaria de Alimentos para Empresas Mineras- Año 2017.

$H_1$ : El factor individual sí incide significativamente en el desempeño laboral de los colaboradores de una Empresa Concesionaria de Alimentos para Empresas Mineras- Año 2017.

**Tabla 4. Prueba de chi-cuadrado para la Hipótesis Específica 2**

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	46,966	12	,000
Razón de verosimilitud	39,222	12	,000
Asociación lineal por lineal	12,334	1	,000
N de casos válidos	40		

*Fuente.* Elaboración Propia

La tabla № 3 muestra que el chi cuadrado calculado es de 46,966. El valor del chi cuadrado crítico es de 12,6. Se rechaza la hipótesis  $H_0$  y se acepta  $H_1$ , por lo tanto, existe dependencia entre el factor individual y el desempeño laboral.



### 4.3 Presentación de Resultados

Los resultados obtenidos indican que la hipótesis general de investigación ha pasado la prueba de aceptación, siendo el chi cuadrado calculado de 28,799; lo que permite afirmar que el estrés laboral incide en el desempeño laboral de los colaboradores de una Empresa Concesionaria de Alimentos para Empresas Mineras- Año 2017.

Las hipótesis específicas, fueron fundamentadas con procedimientos estadísticos, por lo que se afirma que existe relación entre las variables estudiadas que, a continuación, se indican:

- Los resultados obtenidos indican que la hipótesis específica 1 de investigación ha pasado la prueba de aceptación, siendo el chi cuadrado calculado en promedio 32,5; lo que permite afirmar que el factor organizacional incide en el desempeño laboral de los colaboradores de una Empresa Concesionaria de Alimentos para Empresas Mineras- Año 2017.

- Los resultados obtenidos indican que la hipótesis específica 2 de investigación ha pasado la prueba de aceptación, siendo el chi cuadrado calculado en promedio 46,966; lo que permite afirmar que el factor individual incide en el desempeño laboral de los colaboradores de una Empresa Concesionaria de Alimentos para Empresas Mineras- Año 2017.

## CONCLUSIONES

1. De acuerdo al análisis estadístico realizado en esta investigación se concluye, que el estrés laboral incide y afecta en el desempeño laboral de los colaboradores de una Empresa Concesionaria de Alimentos para Empresas Mineras 2017.
2. De acuerdo al análisis estadístico realizado en esta investigación se concluye, que el estrés laboral incide y afecta en el desempeño laboral de los colaboradores de una Empresa Concesionaria de Alimentos para Empresas Mineras 2017.
3. De acuerdo al análisis estadístico realizado en esta investigación se concluye, que el estrés laboral incide y afecta en el desempeño laboral de los colaboradores de una Empresa Concesionaria de Alimentos para Empresas Mineras 2017.

## RECOMENDACIONES

1. Se recomienda reducir el nivel de estrés laboral, para mejorar el nivel de desempeño laboral de los colaboradores de una Empresa Concesionaria de Alimentos para Empresas Mineras.
2. Se recomienda establecer y aplicar directivas o políticas de cumplimiento obligatorio por parte de la organización, para mejorar el nivel de desempeño laboral de los colaboradores de una empresa concesionaria de Alimentos para Empresas Mineras.
3. Se recomienda reducir los diferentes aspectos o indicadores expresados en el presente estudio, para mejorar el factor individual y consecuentemente elevar el nivel de desempeño laboral de colaboradores de una Empresa Concesionaria de Alimentos para Empresas Mineras.

## REFERENCIAS

- Alderfer, C. P. (1969). *An Empirical Test of a New Theory of Human Needs*. *Organizational Behaviour and Human Performance*, 4(2), 142-175.
- Alles, M. (2005). *Gestión por competencias: el diccionario*. Ediciones América Latina.
- Arias, W. (2011). *Clima organizacional en ocho empresas de Arequipa*. *Teoría e Investigación en Psicología*, 20(1), 45-56.
- Álvarez, H. (2015). *El estrés laboral en el desempeño del personal administrativo de un núcleo universitario público* [Tesis de Maestría, Universidad de Carabobo]. <http://riuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/123456789/3060/1/Halvarez>
- Arias, W., Montes, I., & Masías, M. (2014). EL MODELO DEMANDA CONTROL DE KARASEK Y SU RELACIÓN CON LA CREATIVIDAD DOCENTE EN PROFESORES DE NIVEL PRIMARIO DE AREQUIPA. *REVISTA DE PSICOLOGÍA*, 16(1), 64–77. [http://revistas.ucv.edu.pe/index.php/R\\_PSI/article/view/236](http://revistas.ucv.edu.pe/index.php/R_PSI/article/view/236)
- Beltrán, V. y Vargas De Poveda, M. (2009). *Caracterización del perfil de formación superior, desempeño laboral e iniciativa empresarial de las egresadas del colegio técnico Menorah, Institución educativa distrital, Bogotá D.C.* [Tesis de maestría, Universidad Libre de Colombia]. Repositorio virtual de la Universidad Libre de Colombia. <https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/8732/TESIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Benavides, O. (2002). *Competencias y Competitividad. Diseño para Organizaciones Latinoamericanas*. Editorial McGraw – Hill.
- Bohlander, G. W., Snell, S., y Herrero, J. (2008). *Administración de recursos humanos*. Editorial Cengage Learning.
- Bunge, M. (2002). *Epistemología*. Editorial Siglo Veintiuno Editores.  
<http://josemramon.com.ar/wp-content/uploads/BUNGE-Epistemologia.pdf>
- Bunge, M. (2005). *Buscar la filosofía en las ciencias sociales*. Editorial Siglo Veintiuno Editores. <https://bit.ly/3uG1LG7>
- Campbell, J. (1993). Modelling the performance prediction problem in industrial and organizational psychology en M.D. Dunnette y L.M. Hough (eds.), *Handbook of Industrial and Organizational Psychology* (pp. 164-167).
- Campbell, J., Dunnette, M., Lawler, E. y Wcick, K. (1991). *Managerial behavior performance and effectiveness*. McGraw Hill.
- Cannon, W.B. (1932). *The wisdom of the body*. Norton.
- Chiavenato, I. (2002). *Gestión del Talento Humano*. Editorial McGraw – Hill.
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento Organizacional. La dinámica del éxito en las organizaciones*.
- Comisión Europea. (2002). *Guía sobre el estrés relacionado con el trabajo*. Recuperado <https://osha.europa.eu/data/links/guidance-on-work-related-stress>
- Cortés, A. (2012). *Relación entre Satisfacción y Desempeño en una empresa de Transporte Colombiana*. [Tesis de maestría, Pontificia Universidad Javeriana].

<https://repository.javeriana.edu.co/bitstream/handle/10554/10831/Documento.pdf?sequence=3&isAllowed=y>

De la Cruz, M. (2018). *Estrés Laboral y Desempeño Profesional servicio de emergencia Hospital Nuestra Señora de las Mercedes Carhuaz, 2016*. [Tesis de maestría, Universidad San Martín de Porres]. Repositorio virtual de la Universidad San Martín de Porres. <https://1library.co/document/q059xnly-estres-desempeno-profesional-servicio-emergencia-hospital-senora-mercedes.html>

Delgado, M. (2000). *Modelos de gestión por competencias*.

Dessler, G., y Varela, R. (2011). *Administración de recursos humanos, enfoque latinoamericano*. Pearson Educación de México S.A.

Díaz, E. (n.d.). *Técnicas de Investigación Cualitativas y Cuantitativas*. [Universidad Autónoma de México, Material didáctico]. <https://core.ac.uk/download/pdf/80531608.pdf>

Dolan, S. (2003). *La gestión de los recursos humanos*. Ed. McGraw-Hill.

Donayre, C. (2016). *Percepción sobre Estrés Laboral en docentes de educación básica regular de nivel secundario que aplican programas internacionales en una Institución Educativa Privada Bilingüe*. [http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/6945/DONAYRE\\_CHANG\\_CLAUDIA\\_PERCEPCION.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/6945/DONAYRE_CHANG_CLAUDIA_PERCEPCION.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Dressler, G. (1976) *Organización y administración. Enfoque situacional*. Editorial Prentice/Hall Internacional.

Drucker, P. (2002). *Los desafíos de la gerencia del siglo XXI*. Grupo Editorial Norma.

Earley A., y Shalley C. (1991). *Teoría de la Motivación – Cognitiva*.

Echeverría, B. (2001). Configuración Actual de la Profesionalidad. *Letras de Deusto*; 31(91),

Equipo de Colaboradores. (2019). *¿Cómo prevenir el estrés laboral?* [Blog de Prevención de Riesgos Laborales]. IMF Business School. <https://blogs.imf-formacion.com/blog/prevencion-riesgos-laborales/actualidad-laboral/como-prevenir-el-estres-laboral/>

Farfán, M. (2009). *Relación del Clima Laboral y Síndrome de Burnout en docentes de educación secundaria en centros educativos estatales y particulares*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. Repositorio virtual de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. [https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/614/Farfan\\_m.pdf?sequence=1](https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/614/Farfan_m.pdf?sequence=1)

Franca, A., y Rodríguez, L. (2005). *Stress e Trabalho: Uma abordagem psicossomática*. Atlas.

French, J., y Kaplan, R. (1970). *Psychosocial factors in coronary heart disease*. Industrial Medicine

Freudenberger, H. J. (1974). Staff burnout. *Journal of Social Issues*, 30(1), 159-165.

- Gallego, F. (2001), *Incentivos, Recursos y Calidad de la Educación: Teoría y Evidencia Empírica para Chile*. [Tesis de maestría, Pontificia Universidad Católica del Perú]
- Guevara, M. (2017). *Motivación y desempeño laboral del personal de la Gerencia de Gestión Electoral de la Oficina Nacional de Procesos Electorales - Lima 2015* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo].  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/8843/Guevara\\_RM\\_PDC.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/8843/Guevara_RM_PDC.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Hacker W. (1994). Action theory and occupational psychology. *Alemania: Ther German Journal of Psychology*, 172-190.
- Hernández, R. (2010) *Metodología de la investigación*. McGraw-Hill.
- Hernández, R. (2017). Impacto de las TIC en la educación: Retos y Perspectivas. *Propósitos y Representaciones*, 5(1), 325-347.  
<http://dx.doi.org/10.20511/pyr2017.v5n1.149>
- Hernández, S., Fernández, C., y Baptista, L. (2014) *Metodología de la Investigación*. McGraw-Hill / Interamericana de España.
- Herzberg, F. (1970). The Motivation - Hygiene Theory. En V. Vroom y E. Deci, *Management and Motivation* (pp.86-99).
- Juárez, J., y Carrillo, E. (2014). *Administración de la compensación, sueldos, salarios, incentivos y prestaciones*. Mexicana.
- Karasek, R. (1979). *Job demands, job decision latitude and mental strain: Implications for job redesign*. *Administrative Science Quarterly*.



- Lazarus, R. y Folkman, S. (1986). *Estrés y procesos cognitivos*. Ediciones Martínez Roca.
- Lazarus, S., y Folkman, S. (1984). *Stress, appraisal and coping*. Springer.
- López, A. (2008). Ciencia, tecnología y sociedad: el estado de la cuestión en Europa y Estados Unidos. *Revista Iberoamericana de Educación*, 18, 41-68.  
<https://doi.org/10.35362/rie1801091>
- Luceño, L., García, J., Rubio, S., & Díaz, E. M. (2004). Factores psicosociales en el entorno laboral, estrés y enfermedad. *Edupsykhé. Revista de Psicología y Educación*, 3(1). <https://journals.ucjc.edu/EDU/article/view/3753>
- Manual de Organizaciones y Funciones. (2019). *Documento técnico normativo de funciones*. Concesiones y servicio de alimentación Rufina S.A.C.
- Martínez, E., y Díaz, D. (2007). *Una aproximación psicosocial al estrés escolar*. Recuperado de <http://educacionyeducadores.unisabana.edu.co/index.php/eye/article/view/687>.
- Maslach, C. y Jackson, S. (1982). *Burnout: The Cost of Caring*. Englewood Cliffs, N.J. Prentice Hall. Consulting Psychologists Press
- Maslow, A. (2012). *El hombre autorrealizado: hacia una psicología del ser*. Kairos.
- Matteson, E. y Ivancevich, J. (1987). *Controlling work stress*. Jossey-Bass.
- Mayo, E. (1934). The human problems of an industrial civilization. *Nature*, 134, 201  
<https://doi.org/10.1038/134201b0>
- McClelland, D. (1965). Thinking ahead- Achievement Motivation Can Be Developed. *Harvard Business Review*, 7-24.

- McClelland, D. (1973). Testing for competence rather than for intelligence. *American Psychologist*, 28, 1-14.
- McGregor, D. (1994). *El lado humano de las organizaciones*. McGraw.
- Mejia M., E. (2008). *Investigacion cientifica en educacion*. Editorial CEPREDIM-UNMSM.
- Moncada, S. y Llorens, C. (2007). *Salud laboral. Conceptos y técnicas para la prevención de riesgos laborales*.
- Montero, G. (2010). *Nivel del Estrés Laboral y Patrón de Conducta en los empleados de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle].  
Repositorio virtual de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.  
<http://www.une.edu.pe/investigacion/PCF%20PEDAG%20Y%20CULT%20FISC%202010/PCF-2010-062-MONTERO%20GRANTHON%20GLORIA.pdf>
- Morales, S. (2012). *Fuentes de Estrés Laboral en uno de los call center de un banco*. [Tesis de maestría, Pontificia Universidad Javeriana].  
<https://repository.javeriana.edu.co/bitstream/handle/10554/10668/Documento.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
- Organización Mundial de la Salud. (2004). *La organización del trabajo y el estrés*. Biblioteca de la OMS.  
[https://www.who.int/occupational\\_health/publications/pwh3sp.pdf?ua=1](https://www.who.int/occupational_health/publications/pwh3sp.pdf?ua=1)

- Osorio, J., & Cárdenas, L. (2017). Work stress: a review study. *Revista Diversitas*, 13(1), 81–90. <https://doi.org/10.15332/s1794-9998.2017.0001.06>
- Palma, S. (2004). *Escala del clima laboral CL – SPC*. Editora y Comercializadora Cartolan Eirl.
- Palmar G., Rafael S., Valero U. y Jhoan M. (2014). Competencias y desempeño laboral de los gerentes en los institutos autónomos dependientes de la Alcaldía del municipio Mara del estado Zulia. *Espacios Públicos*, 17(39), 159-188.
- Peiró, J. M. y Salvador, A. (1992). *Desencadenantes del Estrés Laboral*. Editorial UDEMA S. A.
- Peiró, J. M. y Salvador, A. (1993). *Control del Estrés Laboral*. Editorial UDEMA S. A.
- Psicología Ambiental. (n.d.). *El modelo de Selye* [Web Institucional]. Modelos Explicativos Del Estrés Ambiental. [http://www.ub.edu/psicologia\\_ambiental/unidad-4-tema-8-2-1](http://www.ub.edu/psicologia_ambiental/unidad-4-tema-8-2-1)
- Quispe, J., & Ramos, M. (2019). *ESTRÉS ACADÉMICO Y HÁBITOS DE ESTUDIO EN ESTUDIANTES UNIVERSITARIOS QUE CURSAN EL PRIMER AÑO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN AGUSTÍN*. [Tesis de Bachillerato, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa]. <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/10187/PSquvajk.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Redacción LR. (2019). El estrés, ese enemigo silencioso que afecta al 80% de peruanos. *La República*. <https://larepublica.pe/sociedad/1218645-el-estres-ese-enemigo-silencioso-que-afecta-al-80-de-peruanos/>

- Robbins, S. (2004). *Comportamiento Organizacional*. Prentice Hall.
- Robbins, S. (2013) *Comportamiento Organizacional*. Prentice Hall.
- Robbins, S. y Judge, T. (2013). Cambio organizacional y manejo del estrés: el estrés laboral y cómo manejarlo en *Comportamiento Organizacional*. Pearson.
- Romo, M. (2008). *Epistemología y Psicología*. Ediciones Pirámide.
- Roncancio, Q. y Pregonero, V. (2013). *Capacitación en relación con el desempeño laboral de los empleados de la empresa CELPRO S.A.S.* [Tesis de doctorado, Pontificia Universidad Javeriana]. Repositorio virtual de la Pontificia Universidad Javeriana.  
<https://repository.javeriana.edu.co/bitstream/handle/10554/10753/RoncancioQuiinteroLeidyViviana2013.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Sánchez, J. (2010). Estrés laboral. *Hidrogénesis*, 8(2), 55-63. Recuperado de <https://www.binasss.sa.cr/opac-ms/media/digitales/Estr%C3%A9s%20laboral.pdf>
- Sánchez, S. (2015). *Paradigmas y contraste de hipótesis*. Editorial CEPREDIM-UNMSM..
- Siegrist, J. (1996). Adverse health effects of high effort-low reward conditions. *Journal Occup Health Psychol*, 1:27:41,1-27-41
- Spencer, L. M. y Spencer, S. M. (1993). *Competence at Work*. John Wiley and Sons.
- Stoner, A. (1994) *Administración*. Editorial Prentice-Hall Hispanoamericana S. A.
- Trujillo, V. y García, L. (2007). *Impacto del estrés laboral en la Institución Financiera FAVI de la Universidad Tecnológica de Pereira*. [Tesis de maestría,

Universidad Tecnológica de Pereira]. Repositorio virtual de la Universidad Tecnológica de Pereira.

<http://repositorio.utp.edu.co/dspace/bitstream/handle/11059/786/15872G216ie.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Universidad Mariano Gálvez de Guatemala, & Hospital Centro Médico Militar. (n.d.).

*Manual Metodología Investigación* [Web Institucional].

Manual Metodología Investigación.

<https://sites.google.com/site/manualmetodologiainvestigacion/home>

Vargas, F. (2001). *El enfoque de competencia laboral: manual de formación*.

CINTERFOR/OIT

Volpi, B. (2014). *El estrés en las organizaciones del trabajo desde una mirada*

*integrativa*. [Trabajo Final de Grado, Universidad de la República]. Recuperado de:

[https://sifp.psico.edu.uy/sites/default/files/Trabajos%20finales/%20Archivos/bruno\\_volpi - tfg.pdf](https://sifp.psico.edu.uy/sites/default/files/Trabajos%20finales/%20Archivos/bruno_volpi - tfg.pdf)

Zaldivar, D. (1996). *El conocimiento y dominio del estrés*. Editorial Ciencia y Técnica.

## ANEXOS

### Anexo 1

#### MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

##### Estrés Laboral

VARIABLE INDEPENDIENTE		
DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS
INDIVIDUAL	Tensión laboral	Ítem 1
	Concentración	Ítem 2
	Capacidad de resolución de problemas	Ítem 3
	Compromiso	Ítem 4
	Fatiga laboral	Ítem 5
	Autoestima	Ítem 6
	Temor	Ítem 7
ORGANIZACIONAL	Carga laboral	Ítem 8
	Conflicto laborales	Ítem 9
	Toma de decisiones	Ítem 10
	Trato al personal	Ítem 11
	Confianza	Ítem 12
	Seguridad	Ítem 13
	Comunicación	Ítem 14
	Delegación de funciones	Ítem 15
	Condiciones físicas.	Ítem 16

##### Desempeño Laboral

VARIABLE DEPENDIENTE		
DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS
COMPETENCIAS ORGANIZACIONALES	Incentivos	Ítems 17 y 18
	Trabajo en equipo	Ítems 29 y 33
ORGANIZACIONALES	Participación	Ítem 35
COMPETENCIAS INDIVIDUALES	Liderazgo	Ítem 21
	Eficiencia	Ítems 25,26,27 y 28
	Responsabilidad	Ítem 30
	Puntualidad	Ítem 31
INDIVIDUALES	Iniciativa	Ítems 32, 34, 36 y 37
COMPETENCIAS TÉCNICAS	Capacitaciones	Ítems 19, 20, 22 y 24
	Conocimientos Técnicos	Ítem 23
TÉCNICAS	Manejo de Conflictos	Ítem 38

## Anexo 2

### Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	METODOLOGÍA
<b>Problema general</b>	<b>Objetivo general</b>	<b>Hipótesis general</b>	<b>V. INDEPENDIENTE</b>		<b>Tipo de Investigación</b>
¿De qué manera el estrés laboral incide en el Desempeño Laboral de los colaboradores de la Empresa Concesionaria de Alimentos para Empresas Mineras- Año 2017?	Identificar la manera en que el estrés laboral incide en el Desempeño Laboral de los colaboradores de una Empresa Concesionaria de Alimentos para Empresas Mineras- Año 2017.	El estrés laboral incide en el Desempeño Laboral de los colaboradores de una Empresa Concesionaria de Alimentos para Empresas Mineras- Año 2017.	<b>Estrés Laboral</b>	<b>Organizacional Individual</b>	Enfoque cualitativo y cuantitativo
<b>Problemas específicos</b>	<b>Objetivos específicos:</b>	<b>Hipótesis específicas</b>			<b>Diseño de Investigación</b>
1. ¿De qué manera el factor organizacional incide en el Desempeño Laboral de los colaboradores de una Empresa Concesionaria de Alimentos para Empresas Mineras- Año 2017?	1. Explicar cómo el factor organizacional incide en el Desempeño Laboral de los colaboradores de una Empresa Concesionaria de Alimentos para Empresas Mineras- Año 2017.	1. El factor organizacional, incide en el Desempeño Laboral de los colaboradores de una Empresa Concesionaria de Alimentos para Empresas Mineras- Año 2017			No experimental, transversal Descriptivo - correlacional
2. ¿De qué forma el factor individual incide en el Desempeño Laboral de los colaboradores de una Empresa Concesionaria de Alimentos para Empresas Mineras- Año 2017?	2. Establecer la manera en que el factor individual incide en el Desempeño Laboral de los colaboradores de una Empresa Concesionaria de Alimentos para Empresas Mineras- Año 2017.	2. El factor individual, incide en el Desempeño Laboral de los colaboradores de una Empresa Concesionaria de Alimentos para Empresas Mineras- Año 2017			<b>Método de investigación</b> - Inducción - Observación - Análisis - Síntesis
			<b>V. DEPENDIENTE</b>		
			<b>Desempeño Laboral</b>	Competencias Organizacionales Competencias Técnicas Competencias Individuales	

### Anexo 3

#### Encuesta de estrés y desempeño laboral

La presente encuesta forma parte de una investigación. Por favor, sea honesto al responder. No es necesario proporcionar su nombre. La información suministrada será evaluada de forma confidencial y anónima.

<b>DATOS PERSONALES</b>			
Género	Masculino	Femenino	Edad
Estado civil	Casado (o)	Soltera (a)	Otro
Servicio en la empresa	Años	Meses	Cargo

A continuación, encontrará una serie de frases. Maque con una X según sea su respuesta.

<b>ESTRÉS LABORAL</b>	<b>SIEMPRE</b>	<b>CASI SIEMPRE</b>	<b>A VECES</b>	<b>CASI NUNCA</b>	<b>NUNCA</b>
1. Se siente constantemente tenso en su centro de trabajo y, cree que esto está afectando su rendimiento.					
2. Logra concentrarse en el momento de realizar sus actividades laborales.					
3. Suele enfrentar con facilidad los problemas que se presentan en el trabajo.					
4. Realizas con agrado tus actividades y funciones encomendadas por tu empresa.					



5. Tiene fatiga o cansancio permanente en el trabajo.					
6. Desarrolla actividades o tareas contrarias a sus valores y principios, que puedan afectar a su autoestima.					
7. Trabaja con productos, insumos, materiales que afectan su salud.					
8. Tiene demasiada carga laboral que afecta la calidad de su trabajo.					
9. Existe dentro de la empresa conflictos laborales que afectan el buen desempeño de su trabajo.					
10. Tienes libertad para tomar decisiones y para realizar tus actividades diarias en tu centro de trabajo.					
11. Usted recibe buen trato de parte de sus superiores.					
12. Desarrolla con confianza y/o seguridad sus actividades laborales.					
13. Cuenta con las herramientas y/o equipos necesarios para desarrollar adecuadamente sus tareas asignadas en su centro laboral.					
14. Existe una adecuada y buena comunicación con sus superiores y compañeros de trabajo.					

15. Sus superiores le delegan actividades y funciones de la manera adecuada, en su centro de trabajo.					
16. Las condiciones físicas de tu centro de trabajo, son adecuadas para realizar tus tareas asignadas (iluminación, ventilación, ruido, higiene, ergonómico, entre otros).					

<b>DESEMPEÑO LABORAL</b>	<b>SIEMPRE</b>	<b>CASI SIEMPRE</b>	<b>A VECES</b>	<b>CASI NUNCA</b>	<b>NUNCA</b>
17. La empresa cuenta con políticas y programas de incentivos a su buen desempeño laboral.					
18. Considera necesario algún incentivo económico/no económico por su trabajo.					
19. Tu centro de trabajo periódicamente realiza la capacitación al personal para optimizar su nivel de desempeño.					
20. Los recursos de capacitación que recibe, le permite hacer mejor su trabajo.					
21. Existe un buen dominio de liderazgo por parte de los jefes de su empresa.					

22. Tiene dificultad para realizar su trabajo por la falta de conocimiento.					
23. Considera que tiene los conocimientos necesarios y suficientes para realizar las tareas propias de su puesto.					
24. En su trabajo es propicio el desarrollo de otras capacidades.					
25. Las condiciones físicas de la empresa te permiten realizar con eficiencia y eficacias tu trabajo.					
26. Es constante con cualquier tarea que se le asigne.					
27. Mantiene un ritmo de trabajo sostenido.					
28. Puede trabajar con eficiencia, aunque no lo estén supervisando.					
29. La empresa promueve el trabajo en equipo para mejorar los procesos de la organización.					
30. Realizas con responsabilidad todas las tareas o actividades que le son asignadas.					
31. Llega puntualmente a su trabajo.					
32. La empresa promueve y reconoce su creatividad y creatividad en las actividades o tareas asignadas.					

33. En tu trabajo todos se ayudan y apoyan para resolver el problema.					
34. Puede establecer objetivos en su propio trabajo.					
35. Participa en la elaboración de los planes de trabajo.					
36. Propone ideas para mejorar el servicio de la empresa.					
37. Puede emprender sus actividades, sin esperar que se lo indiquen					
38. En los conflictos de trabajo, tiene una actitud conciliadora.					